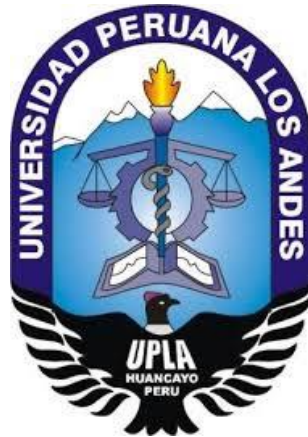


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Estrés y Desempeño Laboral en la Distribuidora Droguería
“Ahorrofarma SCRL” de Huancayo 2019

Para Optar : Título profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bach. Tessy Contreras Núñez

Asesor : Dra. Marita Judith Romaní Palomino

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y culminación : 16/01/2020 - 15/01/2021

Huancayo – Perú

2020

Jurado

Jurado

Jurado

Asesora

Dra. Marita Judith, Romaní Palomino

Dedicatoria

A Dios por haberme cuidado en todo este tiempo, por su bondad e infinito amor.

A mis Padres y hermanos por haberme apoyado en todo desde un inicio y siempre lo
estarán haciendo.

Agradecimientos

Agradezco a mi asesora de tesis Dra. Marita Judith Romaní palomino por haberme apoyado en este proceso, con su ayuda y sus enseñanzas haberme guiado a hacer las cosas correctas.

Agradezco a mis padres, por confiar en mí y sacarme adelante desde pequeña y así poder permitirme terminar mi carrera profesional.

Agradezco a mi hermano, por haberme tenido mucha paciencia en este proceso ya que siempre estaba incentivándome a concluir mi carrera profesional.

Agradezco a mi hermana, por haberme apoyado y haberme dado fuerzas y aliento para terminar mi carrera.

Agradezco a mis sobrinos, por siempre estar allí cuando los necesito ya que siempre me sacan una sonrisa en todo momento.

Agradezco a mi cuñada, por haberme empujado y motivado a terminar mi tesis ya que ella es como una segunda madre.

Contenido

	Pág
CARÁTULA	i
Página del jurado	ii
Página de la asesora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	21
1.2 Delimitación del problema	23
1.3 Formulación del problema	23
1.3.1 Problema General	23
1.3.2 Problemas Específicos	23
1.4 Justificación	24
1.4.1 Social	24
1.4.2 Teórica	24
1.4.3 Metodológica	25
1.5 Objetivos	25
1.5.1 Objetivo General	26
1.5.2 Objetivos Específicos	26
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)	27
2.1.1 Nacional	27
2.1.2. Internacional	34
2.2 Bases teóricas o Científicas	37
2.2.1 Estrés	37
2.2.2 Desempeño Laboral	45
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	53
2.3.1 Estrés	53
2.3.2 Evaluación del desempeño	53
2.3.3 Clima organizacional	53
2.3.3 Desempeño	53
2.3.5 Desempeño laboral	53
2.3.6 Droguería	53
2.3.7 Reclutamiento	53
2.3.8 Vendedor	53
CAPITULO III	
HIPÓTESIS	
3.1 Hipótesis General	
3.2 Hipótesis Especificas	54
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalizacion)	54

3.2.1 Variable Independiente: Estrés	54
3.2.2 Variable Dependiente: Desempeño laboral	
CAPITULO IV	
METODOLOGÍA	
4.1 Método de Investigación	55
4.2 Tipo de Investigación	55
4.3 Nivel de Investigación	56
4.4 Diseño de Investigación	
	57
4.5 Población y muestra	57
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
4.8 Aspectos éticos de la investigación	
CAPITULO V	
RESULTADOS	
5.1 Descripción de resultados	90
5.2 Contraste de hipótesis	98
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	104
CONCLUSIONES	105
RECOMENDACIONES	106
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	112
ANEXOS	

Contenido de tablas

	Pág
Tabla 1 ¿Consideras que la relación con tus compañeros es inadecuada?	63
Tabla 2 ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?	64
Tabla 3 ¿Consideras que la relación con tus compañeros no es motivadora?	65
Tabla 4 ¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?	66
Tabla 5 ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	67
Tabla 6 ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	68
Tabla 7 ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral?	69
Tabla 8 ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	70
Tabla 9 ¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	71
Tabla 10 ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	72
Tabla 11 ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	73
Tabla 12 ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	74
Tabla 13 ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	75
Tabla 14 ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	76
Tabla 15 ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	77
Tabla 16 ¿Consideras que el cambio de política económica conlleva a una incertidumbre económica y por ende te produciría estrés laboral?	78
Tabla 17 ¿Consideras que una contracción del mercado, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	80
Tabla 18 ¿Crees que la turbulencia política y económica, te genera estrés en tu entorno laboral?	81
Tabla 19 ¿Consideras que un cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política y económica?	82
Tabla 20 Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	83
Tabla 21 Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	84
Tabla 22 Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada	85
Tabla 23 Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	86
Tabla 24 Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo	87
Tabla 25 Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional	88
Tabla 26 Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	89

Tabla 27 Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	
Tabla 28 Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área	91
Tabla 29 Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	92
Tabla 30 (A) Hipótesis específica N° 1	93
Tabla 31 (B) hipótesis específica N° 2	94
Tabla 32 (C) Hipótesis específica N°3	93
Tabla 33 (D) Hipótesis específica N° 4	93

Contenido de gráficos

	Pág
Gráfico 1 ¿Consideras que la relación con tus compañeros es inadecuada?	63
Gráfico 2 ¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?	64
Gráfico 3 ¿Consideras que la relación con tus compañeros no es motivadora?	65
Gráfico 4 ¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?	66
Gráfico 5 ¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?	67
Gráfico 6 ¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?	68
Gráfico 7 ¿Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral?	69
Gráfico 8 ¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	70
Gráfico 9 ¿Consideras qué las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	71
Gráfico 10 ¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	72
Gráfico 11 ¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?	73
Gráfico 12 ¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?	74
Gráfico 13 ¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?	75
Gráfico 14 ¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?	76
Gráfico 15 ¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?	77
Gráfico 16 ¿Consideras que el cambio de política económica conlleva a una incertidumbre económica y por ende te produciría estrés laboral?	78
Gráfico 17 ¿Consideras que una contracción del mercado, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?	79
Gráfico 18 ¿Crees que la turbulencia política y económica, te genera estrés en tu entorno laboral?	80
	81

Gráfico 19 ¿Consideras que un cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política y económica?	82
Gráfico 20 Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	83
Gráfico 21 Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.	84
Gráfico 22 Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada	85
Gráfico 23 Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.	86
Gráfico 24 Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo	87
Gráfico 25 Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional	88
Gráfico 26 Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.	89
Gráfico 27 Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.	90
Gráfico 28 Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área	91
Gráfico 29 Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.	92

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019, el cual fue formulado en base al problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo? La investigación fue de tipo básica y el diseño empleado fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional; al tratarse de una población pequeña conformada por 26 trabajadores, no se utilizó una muestra sino más bien un censo, para la recolección de datos se aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 29 ítems para determinar el nivel de estrés y sus tres dimensiones; y en el caso de la variable desempeño laboral se utilizó un cuestionario de 10 ítems para sus dos dimensiones.

Entre los resultados más significativos que se obtuvieron al concluir la investigación se tiene que en relación con la variable estrés, el 34,6% de los encuestados presenta un nivel medio de estrés, el 30,8% tienen un nivel bajo de estrés, el 23,1% de los encuestados presenta un nivel muy bajo, solamente el 11,5% de los encuestados presenta un nivel alto de estrés y ningún trabajador presenta un nivel muy alto de estrés; y en relación con la variable desempeño laboral se determinó que el 38,5% de los encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral, el 30,8% de los encuestados presenta un nivel medio de desempeño laboral, el 30,8% encuestados presenta un nivel muy alto de desempeño laboral, ningún trabajador presenta un nivel bajo o muy bajo de desempeño laboral.

La conclusión más relevante de la investigación fue que se determinó la relación de tipo inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019, esto se concluye a partir del valor obtenido utilizando el software

SPSS en el coeficiente Rho de Spearman (-0,826) y del valor de significancia inferior a α (0,000 < 0,05).

Palabras claves: Estrés y desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research work aimed to determine the relationship between stress and work performance of the workers of the Ahorrofarma SCRL Company of Huancayo 2019, which was formulated based on the general problem What is the relationship between stress and performance labor of the workers of the Company Ahorrofarma SCRL of Huancayo? The research was of a basic type and the design used was a non-experimental cross-sectional and correlational level; As it is a small population made up of 26 workers, a sample was not used but rather a census. For data collection, a survey was applied using a 29-item questionnaire to determine the level of stress and its three dimensions; and in the case of the job performance variable, a 10-item questionnaire was used for its two dimensions.

Among the most significant results obtained at the conclusion of the research, in relation to the stress variable, 34.6% of those surveyed present a medium level of stress, 30.8% have a low level of stress, the 23.1% of the respondents present a very low level, only 11.5% of the respondents present a high level of stress and no worker presents a very high level of stress; and in relation to the variable work performance, it was determined that 38.5% of those surveyed have a high level of work performance, 30.8% of those surveyed have a medium level of work performance, 30.8% of respondents have a very high level of job performance, no worker has a low or very low level of job performance.

The most relevant conclusion of the research was that the inverse relationship between stress and work performance of the workers of the company Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019 was determined, this is concluded from the value obtained using the SPSS software in the coefficient Spearman's Rho (-0.826) and the significance value less than α (0.000 < 0.05).

Keywords: Stress and job performance.

INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial la globalización y los avances tecnológicos obligan a las empresas ser más competitivos y productivos, esta dinámica es incluso mayor en el sector farmacéutico donde se desenvuelve la empresa Ahorrofarma porque no solo debe competir con empresas locales o nacionales, sino con grandes cadenas internacionales que tienen implementados sistemas eficientes de gestión logística y ventas; esto conlleva a un alto nivel de exigencia a los trabajadores y como consecuencia se incrementa los índices de estrés en ellos. Se ha estimado que uno de cada cuatro individuos sufre de algún problema grave de estrés y en las ciudades se estima que el 50% de las personas tienen algún problema de salud mental producto del estrés; esto ha motivado llevar a cabo la presente investigación, teniendo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo.

La distribuidora droguería Ahorrofarma SCRL de Huancayo es una empresa dedicada a la comercialización de productos farmacéuticos, material médico, odontológico y otros relacionados con la salud pública, inició sus operaciones en el año 2008 y actualmente está considerado como principal contribuyente por la SUNAT y es la primera Droguería a nivel Regional que cuenta con la certificación de Buenas Practicas de Almacenamiento (BPA). Sus principales clientes son las boticas y farmacias que se encuentran clasificados en cuatro zonas comerciales, la zona Sur: Pampas, Huancavelica, Ayacucho y Huanta, Centro: Huancayo, El Tambo, Chilca, Chupaca, Concepción y Jauja, Selva Central: Tarma, San Ramón, La Merced, Villarrica, Oxapampa Pichanaki, Satipo, Mazamari y San Martín de Pangoa, Selva Oriental: La Oroya, Junín, Cerro de Pasco, Huánuco, Tingo María, Aucayacu, Tocache, Ahuaytia, Huipoca, Pucallpa. Una principal característica de AHORROFARMA es el manejo excelente de los clientes horizontales de cada ciudad, así garantiza la inversión de la marca y esta pueda expandirse sin dificultades. La empresa

cuenta con un total de 26 trabajadores entre químicos farmacéuticos, licenciados en administración, contadores, técnicos en farmacia y otros, quienes se encuentran laborando en jornadas de 8 horas de lunes a sábado, muchas veces el compromiso que tienen con la empresa los obliga a destinar más tiempo con el objeto de lograr los objetivos y metas empresariales.

En este contexto se genera en los trabajadores diversos niveles de estrés, que de acuerdo con la definición de Robbins y Coulter (2010) “el estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades” (p. 267), a su vez para Conde (2009) el estrés es una reacción en las personas que se produce debido a determinados estímulos, los cuales pueden ser aversivos y generalmente actúa de una forma adaptativa. Asimismo, afirma que el estrés no debe ser considerado necesariamente un fenómeno negativo, por el contrario en ocasiones es un proceso normal en el organismo, siempre que las respuestas a los estímulos no sean desadaptativas o patológicas. En cuanto al desempeño laboral, tenemos a Mora (2007) quien considera el desempeño como aquellas acciones y comportamientos relevantes de los empleados relacionados con el logro de los objetivos organizacionales y son medidos en términos de las competencias de cada individuo y su respectivo nivel de contribución a la empresa; esto involucra una descripción de los logros esperados de los empleados y una orientación permanente hacia el desempeño efectivo; de acuerdo con Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico que permite identificar el rendimiento de un trabajador con relación a su puesto de trabajo, consiste en una apreciación sistemática de un colaborador en función a sus actividades, metas y los resultados que debe lograr; considerando su potencial de desarrollo, el análisis de puestos.

Teniendo en cuenta las características de la organización y el sector donde se desarrolla, así como los trabajadores que son el recurso más valioso, la presente

investigación se enfocó en determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, para ello se tomó como referencia las investigaciones realizadas por diferentes autores de las cuales detallamos a continuación, las más relevantes: González (2014) en su tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, investigación realizada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Plantea como objetivo general: establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., y como objetivos específicos se plantéo: determinar el nivel de estrés de los colaboradores, evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores, así como verificar las consecuencias que trae el estrés en el desempeño laboral en cada una de las áreas de la empresa y a nivel general. En la investigación de nivel explicativo, llega a la conclusión de que el estrés laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal.

Sum (2015) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)” tuvo como objetivo demostrar que el grado de motivación de los trabajadores es elevado para su desempeño laboral en la institución; la conclusión principal a la que arriba la autora es que la motivación tiene relación con el desempeño diario de los trabajadores.

También sirvió como como un antecedente importante la investigación de Visitación (2017) en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016” , a partir de un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 60 trabajadores profesionales y técnicos de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, de la sede principal ubicado en Lima, de ambos sexos y cuyas edades van desde 25 hasta 58 años, los resultados más

sobresalientes muestran que existe un nivel medio de estrés laboral; asimismo, un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral en los trabajadores; de igual forma concluyó que existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel organizacional y la variable satisfacción laboral, existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel individual y la variable satisfacción laboral, existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel del entorno y la variable satisfacción laboral.

Burgos (2015), desarrolló la tesis titulada “Estrés Laboral en relación con el desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Recursos Humanos de la EPMMOP”, investigación de tipo correlacional, y se analizó la relación entre la variable estrés laboral y la variable desempeño de los cuarenta trabajadores de la empresa, es decir la muestra fue igual a la población; entre las principales conclusiones se tuvieron que el estrés laboral tiene una influencia de tipo inversa en el desempeño de los trabajadores, es decir, que a mayores niveles de estrés se tendrá un menor desempeño y viceversa; asimismo se evidencia que el 67% de los colaboradores pertenecientes a la Unidad de Recursos Humanos presentan altos niveles de estrés laboral, esto se evidenció en mayor proporción en las áreas de dirección de recursos humanos, administración de personal, remuneraciones y evaluación de desempeño.

Un antecedente relevante fue el de Goicochea (2016) en su tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”, el diseño de la investigación es no experimental realizado en un solo momento, es decir, de corte transversal, la población y muestra la conformaron los 38 trabajadores; después de aplicar los instrumentos para la recolección de datos, se llegó a las siguientes conclusiones: el estrés laboral es de nivel medio, con un valor promedio de 2,95 y desviación estándar de 0,28, asimismo se indica que la causa principal es que los supervisores no les brindan el apoyo necesario y también falta de capacitación;

asimismo, se concluye que se evidenció un nivel medio en cuanto al desempeño laboral, con un valor promedio de 3,57 y desviación estándar de 0,47; también concluye que se logró determinar una relación de tipo inversa de grado medio con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.39 entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral de los trabajadores concluyendo que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores.

Torres (2018) en su tesis titulada “*Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017*”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, la investigación tuvo enfoque cuantitativo, y de un nivel correlacional, se empleó un diseño no experimental de corte transversal aplicando el instrumento Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y el Cuestionario de Desempeño Docente. Al tratarse de una población pequeña, se trabajó con un censo, es decir, la muestra fue igual a la población y estuvo constituida por 144 docentes entre nombrados y contratados del nivel de educación básica regular. Los resultados que se obtuvieron al concluir la investigación llegaron a demostrar que existe relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral; de igual manera, se estableció que también existe relación entre las dimensiones del estrés laboral con la variable desempeño laboral y la variable estrés con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

El estrés es considerado uno de los mayores y más habituales problemas en la actualidad y cuando se relaciona con el trabajo, puede traer consecuencias como el aumento de errores en la ejecución de tareas, se genera un déficit de atención que conlleva a una disminución del rendimiento, así como a bajar los niveles de motivación. Las empresas privadas y las instituciones estatales son organizaciones productivas donde los individuos pasan el mayor tiempo en estado de alerta y vigilia para cumplir adecuadamente sus

funciones; entonces, la prevención y control de los niveles de estrés debe ser esencial por parte de los directivos y/o jefes dentro de la tarea de cuidar la salud de sus trabajadores y el lugar donde desarrolla su labor cotidiana.

No se pretende que el presente trabajo sea una guía para la determinación de los niveles de estrés y la identificación del desempeño laboral en una empresa privada, pero puede ser tomado como un referente importante.

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El continuo avance de la ciencia y la tecnología, así como la globalización son factores que exigen a las empresas ser cada vez más competitivas y por ende los trabajadores deben ser productivos, esto trae como consecuencia el estrés en los colaboradores y afecta principalmente el desempeño laboral. Es decir, el estrés laboral tiene un gran impacto en el rendimiento del trabajador, pues tiene efecto en su capacidad de efectuar sus labores, esto se puede evidenciar en los errores cada vez más frecuentes que comete en el desarrollo de sus tareas, de igual forma en la lentitud en realizar las asignaciones. El recurso humano dentro de una organización convive con esta situación; los trabajadores poseen diferentes características de género, edad, nivel de instrucción, entre otras, lo cual muchas veces no es tomado en cuenta por las instituciones y empresas, el rendimiento del trabajador también afecta el trabajo del equipo, del área y en definitiva a toda la organización.

La distribuidora droguería Ahorrofarma SCRL de Huancayo es una empresa considerada Principal Contribuyente (PRICO) dedicada a la comercialización de productos farmacéuticos, material médico y odontológico relacionados con la salud pública cuyos principales clientes son las boticas y farmacias de las zonas: Sur: Pampas, Huancavelica, Ayacucho y Huanta, Centro: Huancayo, El Tambo, Chilca, Chupaca, Concepción y Jauja, Selva Central: Tarma, San Ramón, La Merced, Villarrica, Oxapampa Pichanaki, Satipo, Mazamari y San Martín de Pangoa, Selva Oriental: La Oroya, Junín, Cerro de Pasco, Huánuco, Tingo María, Aucayacu, Tocache, Ahuaytia, Huipoca, Pucallpa. Inició sus operaciones en el año 2008, a la fecha está considerado como principal contribuyente por la SUNAT y es la primera

Droguería a nivel Regional que cuenta con la certificación de Buenas Practicas de Almacenamiento (BPA). Una principal característica de AHORROFARMA es el manejo excelente de los clientes horizontales de cada ciudad, así garantiza la inversión de la marca y esta pueda expandirse sin dificultades, para ello tiene formulado su misión: La distribución optima a los establecimientos Farmacéuticos con productos y servicios de calidad. Además, otorgar la mejor rentabilidad, capacitación y servicio post-venta con nuestras unidades de negocios. Para ello estamos en permanente capacitación y aplicamos nuestros años experiencia. Asimismo, tiene como visión: Ocupar un lugar privilegiado como distribuidora de productos farmacéuticos y contribuir con la salud de las personas a la Sierra Central y Selva del Perú.

De acuerdo con reportes financieros las ventas mensuales del año 2018, se pudo observar que la empresa tiene altos volúmenes de ventas de productos farmacéuticos, material médico y odontológico, asimismo, se puede identificar que existe una tendencia creciente del volumen de ventas mensuales esto debido al esfuerzo conjunto de todos los trabajadores, sin embargo, en los dos últimos meses esta tendencia se revierte.

La empresa cuenta con un total de 26 trabajadores entre químicos farmacéuticos, licenciados en administración, contadores, técnicos en farmacia y otros, quienes se encuentran laborando en jornadas de 8 horas de lunes a sábado, muchas veces el compromiso que tienen con la empresa los obliga a destinar más tiempo con el objeto de lograr los objetivos y metas empresariales; esto ha generado que existan varios casos de deserción laboral, los cuales son muy perjudiciales para la empresa porque en el momento que más lo necesitan algunos vendedores deciden retirarse

de la empresa y los casos más críticos se presentan cuando los vendedores se van a otras empresas con sus carteras de clientes.

La presente investigación permitió identificar las características del estrés, así como del desempeño laboral de los trabajadores y establecer la relación entre ambas variables con la finalidad de proponer soluciones a los problemas mencionados; asimismo, permitirá una toma de decisiones más ágil y acertada por parte de los directivos de la empresa.

1.2 Delimitación del problema

La investigación desarrollada utiliza los conceptos del estrés que se define como una reacción adversa de las personas ante presiones excesivas de diversa índole, relacionándolo con el desempeño laboral que constituyen las acciones y comportamientos de los trabajadores y que permiten a las empresas lograr sus metas y objetivos; la investigación se desarrolló en la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo en el año 2019 e involucró la participación de todos los trabajadores, es decir la muestra fue igual a la población.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?

1.3.2 Problemas Específicos

a) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?

- b) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?
- c) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La justificación social de una investigación se realiza respondiendo interrogantes como: ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? Hernández, Fernández & Baptista (2014).

Los resultados de la presente investigación tienen relevancia social porque permitirán implementar medidas para disminuir el estrés laboral ya sea a corto o largo plazo de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma mejorando su desempeño en el entorno laboral y personal lo cual también beneficiará al entorno cercano del trabajador.

1.4.2 Teórica

La justificación teórica de una investigación se realiza respondiendo las siguientes preguntas: ¿se podrán generalizar los resultados a principios más amplios?, ¿la información que se obtenga puede servir para revisar,

desarrollar o apoyar una teoría?, ¿se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de una o de diversas variables o la relación entre ellas? Hernández, Fernández & Baptista (2014).

La investigación desarrollada utiliza los conceptos del estrés definida como una reacción adversa de las personas ante presiones excesivas de diversa índole, relacionándolo con el desempeño laboral que constituyen las acciones y comportamientos de los trabajadores y que permiten a las empresas lograr sus metas, los resultados obtenidos permitieron establecer el nivel de influencia de una variable sobre la otra; asimismo, estos resultados pueden generalizarse a otras empresas similares que funcionan en el mismo sector económico; de igual manera se pudo corroborar los resultados que obtuvieron otros investigadores.

1.4.3 Metodológica

La justificación metodológica de una investigación se realiza respondiendo las siguientes preguntas: ¿La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos?, ¿pueden lograrse con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿la investigación contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿los resultados sugieren cómo estudiar una población más adecuadamente? Hernández, Fernández & Baptista (2014).

Los resultados de la investigación sirvieron para crear modelos que permitan establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en cualquier empresa similar a la del presente estudio y a cualquier empresa en general.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

1.5.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.
- b) Determinar la relación entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.
- c) Determinar la relación entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 Nacional

Giráldez y Huamán (2016) en su tesis titulada "*Estrés y Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica 2015*" investigación realizada en la Universidad Nacional de Huancavelica para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, la idea surge del punto de vista que el estrés se ha constituido en el síndrome de mayor impacto social y económico en los últimos años y que más adelante se irá incrementando. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la variable estrés y la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de la provincia de Huancavelica. Se utilizó el método científico y específicamente el inductivo-deductivo, hipotético - deductivo y analítico sintético. Los resultados obtenidos en la investigación muestran un valor del coeficiente de correlación $r = 0.830$ y asociado con una probabilidad de $p=0.00$, esto les permite a los autores rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, con lo cual demuestran que existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de la provincia de Huancavelica en el año 2015.

Candia, Castro y Sanchez (2017) en su tesis titulado "*Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera*" investigación realizado en la Universidad del Pacífico para optar el grado académico de Magíster en Dirección de Personas, llegaron a la conclusión que, cuando se incrementa la subdimensión vigor (engagement) de los funcionarios de la empresa, disminuye la

intención de rotar; al igual que cuando se incrementan las subdimensiones prestaciones y supervisión (satisfacción laboral); de igual manera llegaron a la conclusión de que la dimensión prestaciones de la satisfacción laboral influye de manera inversa en la intención de rotar con un nivel de significancia al 5%, y la dimensión de supervisión de la satisfacción laboral influye inversamente en la intención de rotar con un nivel de significancia al 10%, también concluye que el engagement influye en la intención de rotar de manera inversa con un nivel alto de significancia al 5%.

Chavez (2016) presenta su tesis *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”* esta investigación fue realizada en la Universidad de Tacna para optar el título de Ingeniera Comercial; el objetivo general fue determinar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015; la investigación fue de tipo básica de nivel descriptiva- correlacional y diseño no experimental, al ser una población pequeña se trabajó con todos los trabajadores que en total fueron 32. Entre sus principales conclusiones se tiene que el Estrés laboral tiene efecto significativo en el Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur S.A.; asimismo, la recarga laboral es un factor que determina el Estrés Laboral que presentan el personal administrativo que labora en el área de Gestión Comercial de la empresa Electrosur S.A.

Visitación (2017) en su tesis *“Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”*, investigación realizada en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de Talento Humano, a partir de un diseño no

experimental de nivel descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 60 trabajadores profesionales y técnicos de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, de la sede principal ubicado en Lima, de ambos sexos y cuyas edades van desde 25 hasta 58 años, los resultados más sobresalientes muestran que existe un nivel medio de estrés laboral; asimismo, un nivel medio en cuanto a la satisfacción laboral en los trabajadores; de igual forma concluyó que existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel organizacional y la variable satisfacción laboral, existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel individual y la variable satisfacción laboral, existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel del entorno y la variable satisfacción laboral.

Ruiz & Vega (2016) presentan su tesis titulada *“Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”*, investigación realizada para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial en la Pontificia Universidad Católica del Perú; entre las principales conclusiones se tiene el 97% de los trabajadores de cuyas edades van de 21 a 35 años presentaron bajos niveles de estrés; mientras que el 84% de los trabajadores con edades de 36 a 50 años, presentaron bajos niveles de estrés; asimismo, se concluyó que el estrés que se produce a partir de los diversos procesos burocráticos conlleva a que el colaborador retrase sus funciones, por otro lado se tiene que la presión producida por el tamaño del equipo para realizar las actividades rutinarias, desencadena en que se dé menos importancia a ciertas tareas, la conclusión más relevante es que el estrés laboral influyó en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio de la empresa, aunque esta influencia no es significativa.

Goicochea (2016) presenta su tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”, la investigación realizada para optar el título profesional de Licenciada en Administración tuvo un diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra la conformaron los 38 trabajadores; después de aplicar los instrumentos para la recolección de datos, se llegó a las siguientes conclusiones: el estrés laboral es de nivel medio, con un valor promedio de 2,95 y desviación estándar de 0,28, asimismo se indica que la causa principal es que los supervisores no les brindan el apoyo necesario y también falta de capacitación; asimismo, se concluye que se evidenció un nivel medio en cuanto al desempeño laboral, con un valor promedio de 3,57 y desviación estándar de 0,47; también concluye que se logró determinar una relación de tipo inversa de grado medio con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.39 entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral de los trabajadores concluyendo que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores.

Cumpa & Chávez (2015) presentan su tesis titulada “*Síndrome de Burnout en Docentes del Nivel Primario de las Instituciones Educativas estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015*”, investigación realizada para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología en la universidad Juan Mejía Baca de Chiclayo Perú, entre las principales conclusiones se tiene: la mayoría de la población docente no presenta el Síndrome de Burnout, sin embargo se destaca que el 7 % de los profesionales si lo presentan, de igual manera el 55 % de los profesionales presentan un nivel de agotamiento emocional alto; en el 20 % de los docentes se ha encontrado un nivel alto en despersonalización, lo cual incide en las actitudes negativas con sus estudiantes a generando falta de empatía con los demás y falta de confianza consigo mismo y con los demás; finalmente, también se

concluye que el 98% del total de docentes alcanzaron un nivel bajo de realización personal; lo que les conlleva a sentirse insatisfechos personalmente y con la labor que desempeña, por creerse ineficaz e incapaz.

Gonzales y Guevara (2018) en su tesis titulada “*Relación del Estrés con el Desempeño-Laboral en el Personal Docente y Administrativo de la I.E. Cesar Vallejo Apan Alto, Hualgayoc 2018*” investigación realizada para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte, el presente estudio fue no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en el personal tanto docente como administrativo de la Institución Educativa “César Vallejo Apán Alto”, Hualgayoc 2018. La población del estudio estuvo compuesto por 31 personas entre docentes y administrativos, a quienes se les aplicó el cuestionario para medir el estrés elaborado por Ivancevich y Mattesson validado por la Organización Mundial de la Salud; y en el caso de la variable desempeño laboral, se utilizó el cuestionario realizado por la Organización Internacional del Trabajo y adaptado por Peralta y Cáceres. Entre los principales resultados se muestra que el 41.9% de los trabajadores siempre han cumplido con su desempeño laboral a pesar de que el 22.6% de ellos poseen estrés. Asimismo, el estudio muestra un coeficiente de correlación de 0.751 asociado a un nivel de significancia de 0.000 el cual es menor que el nivel de significancia en estudio ($\alpha=0.05$), esto les permite afirmar que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral, validando a la hipótesis general.

Leyva y Soto (2018) en su tesis titulada “*Estrés Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de Ayacucho*” investigación realizada para optar el título de Licenciado en Administración

en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la SUNAT sede Ayacucho. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario elaborado de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio con opciones de respuesta de tipo Likert, se tuvo una población finita conformada por 63 trabajadores, por lo que la muestra fue igual a la población. Los resultados obtenidos muestran que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNAT – Ayacucho, esto se demuestra con la prueba de hipótesis realizada utilizando el coeficiente Rho de Spearman que da un valor de -0.748 (p. valor= 0.000 menor que 0.05), a un nivel de confianza de 95%; con lo obtenido se afirma que existe suficiente evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, se ha demostrado utilizando la prueba de hipótesis Rho de Spearman que da un valor de -0.679 (pvalor= 0.000 menor que 0.05), con un nivel de confianza de 95% que el deficiente ambiente físico influye de manera indirecta en el cumplimiento de tareas de los trabajadores de la SUNAT – Ayacucho.

Paricoto (2018) en su tesis titulada “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018*” investigación realizada para optar el Grado Académico en Maestra en administración de negocios – MBA en la universidad Cesar Vallejo; el objetivo de la investigación fue determinar la relación que entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa financiera Caja Cusco de la agencia Wanchaq, se aplicó el con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, y diseño no experimental de corte transversal. La población objeto de estudio estuvo conformado por los 35 trabajadores entre valores y mujeres de la agencia Wanchaq de Caja Cusco; al ser una población pequeña, la muestra

coincidió con la población. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, aplicando dos instrumentos, el cuestionario de clima organizacional y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados obtenidos indican que con un nivel de confianza del $95\% = 0.95$, y al nivel de significancia del $\alpha: 5\% = 0.05$, existe correlación entre la variable Clima Organizacional y la variable Desempeño Laboral, esto se concluye a partir del valor obtenido para el coeficiente Rho de Spearman $r = 0,699$, lo que muestra un grado de asociación moderada y directa entre dichas variables.

Ticona (2017) en su tesis titulada “*El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco periodo 2015*”, investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Taraco para optar el título profesional de Licenciado de Administración en la Universidad Nacional del Altiplano Puno. La investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de estrés y el rendimiento laboral del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Taraco, se empleó el enfoque cuantitativo, método deductivo y el nivel de la investigación fue descriptivo. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, aplicándose el instrumento del cuestionario que estuvo dirigido al personal administrativo que labora en las áreas de planificación, abastecimiento, contabilidad, infraestructura y recursos humanos. Los resultados que se obtuvieron muestran que el 35% manifiesta que casi siempre la implementación tecnológica les produce estrés y el 60% afirma que la comunicación entre compañeros y sus respectivos jefes en ocasiones es conflictiva; esto conlleva a que disminuya el rendimiento laboral en los trabajadores de la municipalidad, también se evidenció que el 33% muestra un nivel marcado de estrés que incide en el desempeño individual, de igual manera los resultados indican que las características individuales influyen de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Taraco.

Torres (2018) en su tesis titulada “*Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017*”, investigación realizada para optar el título académico de Licenciado en Psicología en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, tuvo como objetivo general establecer la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, la investigación tuvo enfoque cuantitativo, y de un nivel correlacional, se empleó un diseño no experimental de corte transversal aplicando el instrumento Cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y el Cuestionario de Desempeño Docente. Al tratarse de una población pequeña, se trabajó con un censo, es decir, la muestra fue igual a la población y estuvo constituida por 144 docentes entre nombrados y contratados del nivel de educación básica regular. Los resultados que se obtuvieron al concluir la investigación llegaron a demostrar que existe relación significativa entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral; de igual manera, se estableció que también existe relación entre las dimensiones del estrés laboral con la variable desempeño laboral y la variable estrés con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

2.1.2 Internacional

Franco (2015) presenta su tesis titulado “*La Medición del Estrés en Contextos Académicos en Estudiantes Universitarios*” investigación desarrollada para optar el grado de doctor en Procesos Cognitivos, Instruccionales e Intervención Psicoeducativa en la Universidad La Coruña de España; utilizó una muestra de 468 alumnos de diferentes titulaciones y cursos de la Universidad de La Coruña; seleccionados mediante la técnica de muestreo por conglomerados a partir de las asignaturas. Entre las principales conclusiones que se obtuvieron al concluir la investigación si tiene que: la mayor carga estresora está determinado por las deficiencias metodológicas del profesorado eso se evidencia en la discordancia entre lo que el profesor imparte y cómo

evalúa, en todos los ítems los estudiantes identificaron una alta carga de tensión; también, se llegó a la conclusión de que el factor de respuesta agotamiento físico de los estudiantes tiene el promedio más alta en relación a la reactividad sintomatológica frente a factores de irascibilidad.

Burgos (2015), desarrolló la tesis titulada “*Estrés Laboral en relación con el desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Recursos Humanos de la EPMMOP*”, investigación presentada en la Universidad Central del Ecuador para optar el título de Psicólogo Industrial, el estudio fue de tipo correlacional y se analizó la relación entre el estrés y el desempeño de los cuarenta trabajadores de la empresa, es decir la muestra fue igual a la población; entre las principales conclusiones se tuvieron que el estrés laboral tiene una influencia de tipo inversa en el desempeño de los trabajadores, es decir, que a mayores niveles de estrés se tendrá un menor desempeño y viceversa; asimismo se evidencia que el 67% de los colaboradores pertenecientes a la unidad de recursos humanos donde se realiza el estudio, presentan altos niveles de estrés laboral, esto se evidenció en mayor proporción en las áreas de dirección de recursos humanos, administración de personal, remuneraciones y evaluación de desempeño, en las demás áreas los niveles de estrés son menores.

García (2014) desarrolló su tesis titulada “*Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México*”, investigación realizada para optar el grado de maestría en Recursos Humanos en la Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad de Montemorelos. La investigación fue de nivel explicativo, el diseño fue no experimental de corte transversal, la población en estudio estuvo compuesta por 108 directivos de los cuales se tomó una muestra aleatoria de 73 equivalente; entre las principales conclusiones se tiene que existe una influencia lineal

positiva y significativa de la motivación laboral en el desempeño laboral autoevaluado de los directivos de la organización; asimismo, concluye que el nivel de desempeño laboral de los directivos de la organización resultó muy bueno esto se evidenció a partir del desarrollo de tareas evaluadas en el instrumento.

González (2014) presenta su tesis titulada: “*Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*”, investigación realizada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Plantea como objetivo general: establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A., y como objetivos específicos se plantó: determinar el nivel de estrés de los colaboradores, evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores, así como verificar las consecuencias que trae el estrés en el desempeño laboral en cada una de las áreas de la empresa y a nivel general. En la investigación de nivel explicativo, llega a la conclusión de que el estrés laboral genera conflictos en las organizaciones los cuales traen como consecuencia una disminución de la productividad en los trabajadores; es decir, se puede concluir que los niveles de estrés se convierten en uno de los factores que produce un mal o inadecuado desempeño laboral de parte de los trabajadores.

Sum (2015) en su tesis titulada “*Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*”, investigación desarrollada para obtener el título de Psicólogo Industrial / Organizacional en la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar; en este estudio tuvo como objetivo demostrar que el grado de motivación de los trabajadores es elevado para su desempeño laboral en la institución. La muestra estuvo integrada por 34 trabajadores administrativos, se desarrolló una investigación de

carácter representativo y se empleó un examen psicométrico para determinar el nivel de motivación y se determinó el nivel de desempeño laboral de los trabajadores a partir de la escala de Likert; la conclusión principal a la que arriba la autora analizando los resultados es que la motivación de los trabajadores está directamente relacionado con su desempeño diario.

2.2 Bases teóricas o Científicas

2.2.1 Estrés

2.2.1.1 Definición

Robbins y Coulter (2010), define el estrés de la siguiente manera “el estrés es la reacción adversa de la gente ante una presión excesiva debida a exigencias extraordinarias, restricciones u oportunidades” (p. 267).

Según Conde (2009), el estrés es una reacción del organismo producto de ciertos estímulos, los cuales podrían ser desagradables y generalmente actúa de una forma adaptativa. Asimismo, afirma que el estrés no siempre es algo, sino que puede ser considerado un proceso normal en el organismo, siempre que las respuestas que se generen debido a los estímulos no sean patológicas.

Duran (2019) afirma:

“El estrés laboral es una respuesta adaptiva, es decir es una reacción individual del trabajador ante una situación relacionada con su trabajo, la cual puede ser percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como una amenaza dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla” (p.76).

De acuerdo con Rodríguez (2008), el estrés constituye una respuesta que genera el cuerpo a determinadas condiciones externas que alteran el estado emocional

equilibrado de una persona. Son condicionantes muy importantes, las demandas de la situación y los recursos que el individuo tiene para hacer frente dicha situación.

El estrés no es considerado una enfermedad sino más bien es una respuesta física y mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales, que pueden ser situaciones positivas y/o negativas.

La OMS (2016), considera al estrés como una epidemia mundial, y que las causas más comunes están asociados a los riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, el diseño y las condiciones de empleo.

2.2.1.2 Causas del estrés

Conde (2009), dice que, generalmente se cree que el estrés es derivado de situaciones externas a la persona, aunque realmente es un proceso en el que interactúan tanto circunstancias del entorno así como las respuestas cognitivas, emocionales y físicas.

Se puede verificar que existen múltiples agentes tanto externos como internos que son capaces de producir un impacto dentro del sistema nervioso y hormonal; asimismo, no es necesario que el agente desencadenante sea realmente muy poderoso, es suficiente con que la respuesta del organismo hacia el agentes si lo sea.

Las causas del estrés pueden dividirse en:

Fisiológicas o biológicas:

Está relacionado con el desgaste físico, el cual se hace evidente con el paso del tiempo y además de producir enfermedades disminuyen la capacidad de adaptación, exigiendo mayor esfuerzo para realizar cualquier tarea, aumentando la predisposición al estrés.

Psicológicas:

Originado por acontecimientos importantes, relaciones interpersonales de tipo conflictivo, decepcionantes condiciones laborales.

Sociales:

El estrés dependerá de las características socio-culturales del lugar en el cual se encuentra, así como de la propia personalidad; cada cultura tiene un tipo de respuesta a diferentes situaciones que se presenten y esto determina el nivel de adaptación.

2.2.1.3 Consecuencias

De acuerdo con Cano (2002), el estrés puede tener algunas consecuencias positivas temporales como dinamizar la actividad del individuo, incrementar la atención, la memoria, el rendimiento, en suma, aumenta la productividad, pero si este proceso dura demasiado tiempo, los recursos pueden agotarse y se llega al cansancio.

Entre las consecuencias negativas del estrés destacan las que afectan la salud, así como consecuencias a nivel cognitivo y en el rendimiento. Pueden llegar a modificarse los hábitos relacionados con la salud, incrementándose conductas no saludables, desarrollar adicciones, etc.

2.2.1.4 Fases

Vialfa (2010) divide al estrés en tres fases, las cuales son:

Fase de alarma: Se encuentran en la primera fase del proceso de estrés, y entre los principales síntomas se tiene: respiración entrecortada y acelerada, incremento del ritmo cardiaco, así como incremento de la presión arterial, da una sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, genera ansiedad y angustia.

Fase de resistencia: es la continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés, el organismo eleva la glucosa a niveles necesarios que permiten el buen funcionamiento del corazón, también el buen funcionamiento del cerebro y de los músculos.

Fase de agotamiento: Si el estrés es persistente y severo, el organismo llegar a perder su capacidad de respuesta y se termina agotando, el individuo ya no es capaz de afrontar las agresiones, es decir, el organismo colapsa y no se puede defender de situaciones de agresión; es posible que la persona desarrolle alguna patología.

2.2.1.5 Tipos de estrés

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

Estrés agudo: Surge a partir de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano, suele ser emocionante en pequeñas dosis, pero si se incrementa demasiado puede resultar agotador; surgen a partir de una lista de las cosas que no le fueron bien en sus vidas.

Estrés agudo episódico: Surge porque las personas asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas por hacer y no logran organizar la cantidad de exigencias que se autoimponen. Las personas se encuentran demasiado agitadas, con mal carácter, ansiosas y tensas; se dice que tienen "mucho energía nerviosa" y originan un deterioro en las relaciones interpersonales, el lugar de trabajo se vuelve muy estresante; y generalmente no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas; más bien culpan a otros.

Estrés crónico: Surge a raíz de que las personas no ven salidas a situaciones de depresión; se tienen exigencias y presiones implacables durante períodos que

parecen interminables; abandonan la búsqueda de soluciones y se acostumbran a él. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

2.2.1.6 Estrés en el trabajo

Perez, Frenis y Toca (2009) definen el estrés laboral como las reacciones físicas y emocionales perjudiciales que tienen lugar cuando las exigencias de las actividades laborales superan a las capacidades, superan los recursos disponibles y/o las necesidades del propio trabajador. Algunos consideran el estrés en el trabajo como un desafío, ya que da vigor, físico y psicológico, motiva para aprender habilidades nuevas, dominar el trabajo, y ser más productivo; pero, cuando se convierte en exigencias, que no son posibles de satisfacer, se convierte en agotamiento, y la “satisfacción” se convierte en estrés. Dependerá de las características individuales y personales de cada trabajador para poder manejarlo de la manera más adecuada.

2.2.1.7 Estresores comunes en el trabajo

Estresores físicos: el principal es el ruido incontrolable en el área de trabajo, una exposición al ruido de bajo nivel está asociada con altos niveles de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, aun cuando el trabajador no se dé cuenta. Otro factor importante, viene a ser las demandas de un determinado puesto.

Estresores psicológicos. La percepción de control en el escenario laboral, determina la respuesta del individuo a determinada situación, esta percepción se ve afectada por las características propias del trabajo, así como el ambiente laboral. La percepción del grado de control que tiene el empleado sobre su puesto de trabajo como, por ejemplo, cuándo y cómo realizar las tareas, la toma de

decisiones o los horarios flexibles, tienden a reducir el estrés y las predisposiciones subsecuentes.

Conflicto interpersonal. Estos pueden ir desde simples discusiones, hasta incidentes poco agradables, generalmente ocurren cuando los recursos en el trabajo son escasos, cuando los intereses de los empleados son incompatibles, o cuando se considera que no existe un trato justo para todos. Estos pueden distraer a los empleados de sus tareas importantes, afectar su salud, generar depresión, insatisfacción laboral, agresión, sabotaje, etc.

Estresores del rol. Cuando existe ambigüedad y conflicto en los roles, así como también una carga excesiva de un rol, el cual es generado cuando los puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples. Asimismo, se genera cuando los empleados carecen de conocimiento claro acerca del comportamiento esperado en su trabajo, genera incertidumbre sobre las acciones que deben realizar para un desempeño correcto. El conflicto de roles se produce cuando se tiene demandas incompatibles desde diferentes fuentes, y se espera que el trabajador cumpla múltiples roles al mismo tiempo.

Conflicto trabajo-familia. Se genera cuando los trabajadores experimentan un conflicto entre los roles que deben cumplir dentro de su trabajo y su vida personal; ejemplo de ellos se tiene en el trabajo de las mujeres y en las familias donde ambos trabajan, el conflicto trabajo-familia se ha convertido en una fuente de estrés laboral.

Esfuerzo emocional. Se genera cuando los puestos requieren que los trabajadores presenten solo determinadas expresiones o actitudes; entonces, el hecho de regular las emociones para cumplir con las demandas del puesto o de la empresa, genera estrés.

Los trabajadores pueden regular sus emociones fingiendo, es decir, mediante una actuación superficial; o también mediante la actuación profunda que consiste en manejar los sentimientos propios, que incluye el tratar de sentir las emociones requeridas en el puesto de trabajo.

2.2.1.8 Dimensiones del Estrés

Para analizar la variable estrés, en la presente investigación tomando como base la teoría de Chiavenato (2011), se consideró los siguientes factores del estrés: el primero a nivel organizacional, el segundo a nivel individual (personal) y el tercero a nivel del entorno (ambientales).

Estrés a nivel organizacional

Luthans (2011), señala que “el estrés a nivel organizacional son las fuerzas relacionadas con la organización en sí, a pesar de que se encuentran constituidas grupos de individuos, hay etapas macroscópicas, que se desempeñan como causas potenciales de estrés”, entre ellos se tiene: la estrategia y la política de la institución, trámites burocráticos, cambios tecnológicos, recorte de personal, remuneración basada en méritos, diseño organizacional, apoyo de parte de la alta dirección, ambigüedad en las funciones del puesto de trabajo, control de personal, comunicación descendente, escasa o nula retroalimentación sobre el desempeño, condiciones laborales peligrosas, niveles de iluminación inadecuados, etc.

El estrés a nivel organizacional es generado por los requerimientos de tareas, aptitudes y actitudes relacionados con las funciones que el trabajador debe desarrollar dentro de la organización; se tienen entre ellas a las relaciones interpersonales, también la estructura de la organización, el liderazgo de los directivos, la comunicación, las etapas del ciclo de vida de la empresa y fundamentalmente la recarga laboral; este factor de estrés, si no se trata a tiempo

ocasiona en el individuo depresión, ansiedad, disminución de la satisfacción con las actividades del trabajo y puede originar enfermedades graves hasta llegar a la muerte. En la presente investigación se tomaron en cuenta las relaciones interpersonales, la recarga laboral y también la comunicación.

Estrés a nivel individual

Según Luthans (2011), el estrés a nivel individual es “el estrés a nivel del individuo son las diferencias en rasgos de personalidad del individuo el cual produce estrés” (autoritarismo, rigidez, emotividad, sencillez, intolerancia, incertidumbre, ansiedad y falta de realización personal), “siendo diversas causas considerados como concluyentes de la tensión que provoca el estrés”. Chiavenato (2015), menciona que “existen problemas familiares, económicos y de personalidad en cada individuo” considerados dentro de las realizaciones personales.

Los problemas que se generan en el interior de las familias, constituyen también una fuente muy importante de estrés laboral, de acuerdo con Reyes (2015), esto se constituye en “un factor estresor extra laboral que de igual modo incide en el desempeño del puesto de trabajo”. Al margen de consistir en cuestiones de relaciones personales o cuestiones domésticas familiares; estos problemas en el hogar pueden llegar hasta la organización y se nota cuando el trabajador muestra signos de desmotivación debido a algún problema personal.

De igual manera los problemas económicos son una fuente de estrés, Gutiérrez (2014), considera que “la mayoría de las personas que tienen estrés, se deben a factores económicos o por exceso de trabajo”, existen casos de personas que adquirieron deudas por encima de su capacidad normal de pago y literalmente se están matando, porque llegan a trabajar en exceso para pagar la mencionada

deuda, asimismo; “las personas que tienen su propio negocio se estresan porque se exigen trabajar más para ganar más dinero”, esto le genera daño a su salud.

Estrés a nivel del entorno

Para Chiavenato (2011), está compuesto por “la incertidumbre económica, política y/o tecnológica, lo que quiere decir que las estrategia y políticas planteadas” dentro de la organización, se encuentran las amenazas competitivas, las nuevas tecnologías, los procesos burocráticos, la rotación y disminución de personal, la remuneración basada en méritos, etc. De acuerdo con Luthans (2011), el estrés a nivel del entorno lo originan “los factores organizacionales como, elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas”, estos incluyen los estilos de vida de la persona y el propio el trabajo, las variables sociológicas como por ejemplo la raza, el sexo, la religión, la clase social, las creencias, los valores, entre otros que también pueden ser considerados factores de estrés. El estrés a nivel del entorno constituye un factor muy importante debido a que están relacionados con la economía en el país, los asuntos políticos, cambios de gobierno, cambio de los directivos de las organizaciones o instituciones, esto último genera en el trabajador incertidumbre de perder el trabajo con las consecuencias que ello traerá en un futuro sin empleo.

2.2.2 Desempeño Laboral

2.2.2.1 Definición

Mora (2007), considera el desempeño como aquellas acciones y comportamientos relevantes de los empleados relacionados con el logro de los objetivos organizacionales y son medidos en términos de las competencias de cada

individuo y su respectivo nivel de contribución a la empresa; esto involucra una descripción de los logros esperados de los empleados y una orientación permanente hacia el desempeño efectivo.

Para Robbins y Judge (2013) existen tres elementos importantes en las conductas que comprenden el desempeño laboral.

a) Desempeño de las tareas

Comprende el cumplimiento de las obligaciones y las responsabilidades para la producción de bienes y/o servicios y de realizar tareas administrativas.

b) Civismo

Conlleva a acciones que contribuyen a un buen ambiente psicológico de la organización, respaldando los objetivos organizacionales, brindando ayuda a los demás, aunque no fuera solicitada, tratándolos con respeto, realizar recomendaciones constructivas y opinar positivamente sobre las condiciones del lugar de trabajo.

c) Falta de productividad

Está relacionado con acciones que perjudican sustancialmente a cualquier organización, estas conductas son: robo, daños a la propiedad de la compañía, comportamiento agresivo con los compañeros e inasistencias con frecuencia.

2.2.2.2 Evaluación del desempeño

De acuerdo con Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico que permite identificar el rendimiento de un trabajador con relación a su puesto de trabajo, consiste en una apreciación de manera sistemática que se tiene de un colaborador en función a sus actividades, metas planteadas y de los resultados que debe lograr; considerando su potencial de desarrollo. Los resultados que se obtienen generalmente son utilizados para determinar el valor

y las cualidades de una persona y principalmente su contribución a los objetivos organizacionales.

Un adecuado sistema de evaluación del desempeño que este bien diseñado, será una herramienta fundamental que ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación de personal que se llevan a cabo dentro de una empresa; lo resultados mostrarán si el desempeño es inferior, satisfactorio o excelente.

2.2.2.3 Ventajas de la Evaluación del Desempeño

De acuerdo con Chiavenato (2002) las ventajas de una adecuada evaluación del desempeño son:

- Mejora el desempeño del colaborador, a partir de la retroalimentación.
- Permite establecer políticas de compensación.
- Facilita la toma de decisiones de zonas de ubicación.
- Identifica las necesidades de capacitación y desarrollo.
- Permite una adecuada planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Detecta imprecisión de información.
- Detecta errores en el diseño de puesto.
- Permite hacer frente a los desafíos externos.

2.2.2.4 Elementos de un sistema de evaluación del desempeño

Los procedimientos y mecanismos que se establezcan para la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores, deben identificar en primer lugar los elementos relacionados con el desempeño, a continuación medirlos y finalmente proporcionar retroalimentación a los propios empleados y también al departamento de personal o recursos humanos. Según Chiavenato (2002), el diseño de la evaluación de desempeño para todos los trabajadores de la

organización está a cargo del departamento de recursos humanos; esta centralización, surge por la necesidad de uniformizar los procedimientos, y facilitar la comparación de los resultados obtenidos entre similares grupos o equipos de empleados.

2.2.2.5 Sistemas y Parámetros de la Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño de los trabajadores, tiene el objetivo de brindar una descripción exacta y también confiable de la forma como el trabajador realiza sus labores y actividades cumpliendo sus responsabilidades. Chiavenato (2002), considera que para lograr lo mencionado líneas arriba, los sistemas de evaluación deben ser prácticos, fiables y estar relacionados con el puesto de trabajo, si no ocurre esto, entonces, no tiene validez; de igual manera la evaluación debe ser práctica para mejorar la comprensión.

También, se definen estándares que posibilitan tomar decisiones claras, estos se desprenden a partir del análisis de cada puesto, el funcionario responsable tiene la facultad de decidir si los factores son vitales y deberían servir para evaluar todos los casos; los parámetros de evaluación también podrían originarse a partir de llevar acabo observaciones sobre el puesto de trabajo o a partir de entrevistas o diálogos con el jefe inmediato.

2.2.2.6 Medición del desempeño

Utilizando la definición de Robbins, Stephen, Coulter (2013), podemos afirmar que la medición del desempeño laboral consiste en un proceso que permite determinar cuan exitosa ha sido la organización, una persona o también un proceso en el logro de las metas y objetivos laborales. En el caso de la organización la medición del desempeño laboral brinda información sobre el cumplimiento de metas estratégicas a nivel individual.

2.2.2.7 Factores del desempeño laboral

a. Habilidades laborales

Las habilidades laborales se refieren a la destreza, el talento, la facilidad y la rapidez para realizar cualquier tarea o actividad. Un individuo es considerado hábil, si gracias a su destreza obtiene logros.

Las capacidades se definen como aquel proceso mediante el cual todas las personas agrupamos las condiciones que permiten aprender y cultivar distintas áreas del conocimiento (aun cuando estas condiciones fueran o no utilizadas), podemos decir, que estas condiciones son como un como un lugar disponible para desarrollar naturalmente y acumular conceptos y habilidades.

La competencia pone en juego un conjunto integrado de capacidades, habilidades, destrezas y actitudes relacionadas con el trabajo y el desempeño en un determinado puesto.

b. Relaciones Interpersonales

La mayoría de las formas de trabajo implican actividad grupal, por lo tanto es necesario tener un nivel adecuado de comunicación, así como cooperación e identificación entre los integrantes un equipo o grupo de trabajadores. Muy importante son las relaciones interpersonales adecuadas para poder lograr un mejor nivel de interacción dentro del grupo y consiguientemente mejorar como organización.

2.2.2.8 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

A continuación se presentan los beneficios que se tienen a partir de una adecuada medición del desempeño de los trabajadores según Moreira (2013):

- Permite conocer que aspectos del comportamiento y del desempeño de los funcionarios son más valorados en la empresa.

- Conocer las expectativas de su jefe inmediato con relación a su desempeño y, también conocer de acuerdo con él, sus fortalezas y debilidades.
- Nos dará a conocer que acciones tomará el jefe para mejorar el desempeño (como por ejemplo: programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y que acciones debe realizar el evaluado por iniciativa propia (entre otros, se tiene la auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Brinda la oportunidad para realizar una auto evaluación y también una autocrítica que permita su auto desarrollo y auto-control.
- Estimula el trabajo en equipo e incentiva el desarrollo de diversas acciones apropiadas para motivar al trabajador y lograr su identificación con los objetivos de la organización.
- Conserva una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Incentivar a los trabajadores a brindar sus mejores esfuerzos a la organización y cautela que esa lealtad así como el compromiso demostrado sean adecuadamente recompensadas.
- Atiende con rapidez las dificultades y conflictos, y de ser el caso tomar las medidas disciplinarias justificadas.
- Estimula el desarrollo de capacitaciones y la preparación para la promoción de los evaluados.

Beneficios para el Jefe:

- Calificar mejor y objetivamente el desempeño así como el comportamiento de sus subordinados, teniendo en cuenta las variables y los factores de evaluación, y contando con un sistema de medida que evite la subjetividad.

- Tomar medidas con la finalidad de perfeccionar el desempeño de los trabajadores.
- Lograr una buena comunicación con los trabajadores para hacerles entender las características de la evaluación del desempeño y la forma como se llevará a cabo.
- Planificar y organizar las labores, organizando su unidad de tal manera que todas las áreas funcionen como un engranaje.

Beneficios para la Empresa:

- Tiene oportunidad de calificar el potencial humano en el corto, en el mediano y a largo plazo, definiendo claramente la contribución de cada trabajador de manera individual.
- Puede identificar rápidamente a los individuos que requieran capacitación o perfeccionamiento en diferentes y determinadas áreas de actividad, asimismo, seleccionar a aquellos que pueden ser promocionados o transferidos a otras áreas dentro de la organización.
- Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, brindando diversas oportunidades de crecimiento y desarrollo personal a los trabajadores a partir de las promociones, también, incentivar la productividad y establecer estrategias de mejora de las relaciones humanas dentro del trabajo.
- Señala con determinación las obligaciones de cada individuo y los resultados que espera de ellos.
- Planifica las actividades de la unidad y establece las normas y los procedimientos para llevar a cabo su ejecución; asimismo, dirige y controla el trabajo.

- Invita a los trabajadores a participar a través de sus opiniones en la solución de los problemas.

2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

- **Estrés**

Proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo, desencadenado por unas circunstancias externas (como acumulación de trabajo) que se perciben como una amenaza o un peligro, que provoca un estado psicológico de malestar y unos cambios fisiológicos (Fernández, 2019).

- **Evaluación del desempeño**

Proceso dinámico que permite medir el rendimiento que logra un trabajador en su respectivo puesto de trabajo (Chiavenato, 2011).

- **Clima organizacional**

Conjunto de percepciones que un individuo o un conjunto de individuos tiene sobre el desempeño de los integrantes de una organización, en cuanto a aspectos tales como: desempeño de funciones, toma de decisiones, motivación, cultura organizacional, distribución espacial y arquitectónica (Rodríguez, García y Cerdá, 2018).

- **Desempeño laboral**

Desenvolvimiento de cada individuo en el cumplimiento de su jornada de trabajo en una organización con eficiencia, eficacia y efectividad, cuya labor se ajusta a las exigencias y requerimientos en busca del éxito de la organización (Cuesta y Valero, 2014).

- **Droguería**

“Establecimiento farmacéutico dedicado a la importación, exportación, comercialización, almacenamiento, control de calidad y/o distribución de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios” (DS-014-2011-SA, 2011).

- **Organizaciones**

“Contextos ambientales y culturales, psicológicamente significativos para sus miembros, en los que todos los comportamientos, individuales, grupales y organizacionales están en interacción y se influyen entre sí” (Bordas, 2016).

- **Reclutamiento**

Conjunto de técnicas y procedimientos para conseguir candidatos potencialmente cualificados e idóneos a los puestos y las necesidades de la organización (León & Díaz, 2019).

- **Vendedor**

Individuo que actúa en representación de una organización y se encarga de transmitir información que sea comprendida por el comprador y del cual obtendrá una respuesta que consiste en la compra o no compra del producto (Santesmases, Valderrey y Sánchez, 2014).

CAPÍTULO III

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

3.2 Hipótesis Especificas

- a) Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.
- b) Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.
- c) Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalizacion)

3.2.1 Variable Independiente: Estrés

3.2.2 Variable Dependiente: Desempeño laboral

CAPÍTULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Bernal (2006), define el método científico inductivo-deductivo de la siguiente manera:

“Este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).” (p. 56)

En la presente investigación se utilizó el método científico Inductivo-Deductivo porque se partió de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación y concluir proposiciones generalizadas y a su vez premisas que expliquen fenómenos similares.

4.2 Tipo de Investigación

Según (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), la investigación aplicada está orientada a resolver problemas; en nuestro caso la investigación realizada fue de tipo aplicada, porque los resultados obtenidos permiten desarrollar estrategias diferenciadas de manejo de estrés con la finalidad de obtener un mejor desempeño laboral de los colaboradores que pertenecen a la Distribuidora Droguería Ahorrofarma SCRL de Huancayo.

4.3 Nivel de Investigación

De acuerdo con (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que

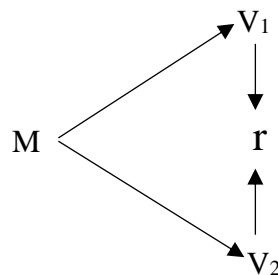
exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

En nuestra investigación, el nivel de la investigación fue correlacional porque buscamos determinar el grado de asociatividad entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL.

4.4 Diseño de Investigación

“La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, solamente se observa los fenómenos objetos de estudio tal como se presentan en su contexto natural y a partir de ello analizarlos” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

La investigación realizada fue no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, porque se midió la variable tal como se presenta en la realidad, la recolección de datos se realizó en un momento preciso del tiempo y se describió la relación que existe entre ambas variables en un momento determinado.



Donde:

M = muestra

V₁ = variable independiente

V₂ = variable dependiente

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La población está conformada por los 26 trabajadores de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma SCRL, entre trabajadores y directivos cuyas profesiones son químicos farmacéuticos, licenciados en administración, contadores, técnicos en farmacia.

Descripción	Nro. de colaboradores
Químicos farmacéuticos	3
Licenciados en administración	3
Contadores	4
Técnicos en farmacia	10
Otros	6
Total	26

4.5.2 Muestra

El trabajo fue de tipo censal, porque al tratarse de una población pequeña la investigación se realizó con todos los empleados de la empresa.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnica de Recolección de Datos

En el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta.

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013).

Para desarrollar la encuesta, se utilizó un cuestionario con 20 preguntas para describir la variable 1 y un cuestionario con 12 preguntas para describir la variable 2.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados fueron clasificados y codificados asignándoles un valor numérico a cada respuesta de acuerdo con el siguiente criterio: 1 Nunca, 2 Raramente, 3 Algunas veces, 4 Con frecuencia y 5 Siempre.

El procesamiento estadístico se realizó utilizando el software SPSS ver. 23, para ello se ingresó los datos debidamente codificados y posteriormente se elaboró la estadística descriptiva mediante tablas y gráficos los cuales fueron debidamente interpretados; la estadística inferencial se realizó calculando el estadístico Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,05.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Se guardará en reserva la identidad de las personas que participen del estudio, específicamente aquellas que respondan los cuestionarios y test que se apliquen. Asimismo, los datos que se requieran y son proporcionados por la empresa Distribuidora Droguería “Ahorrofarma SCRL”, serán utilizados únicamente en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

4.9 Descripción de resultados

5.1.1 Variable Estrés

Tabla 1

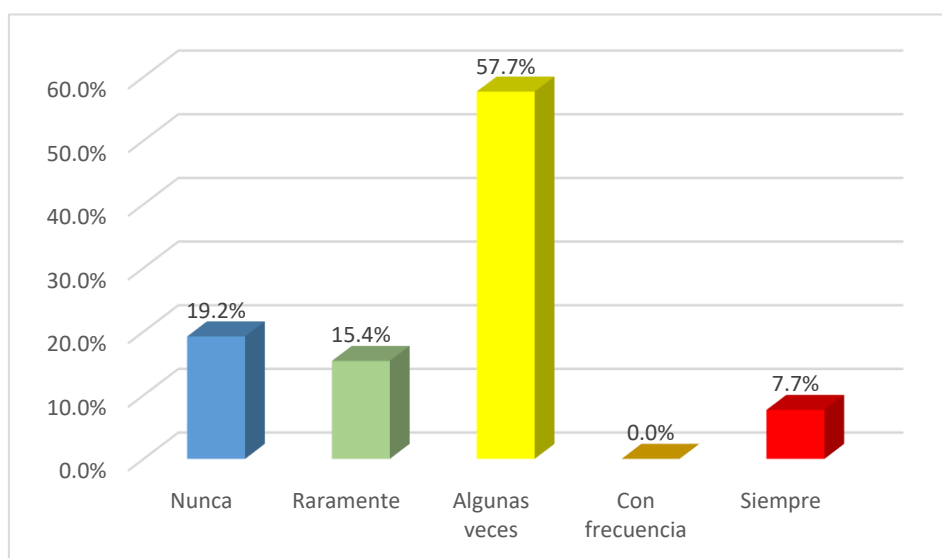
¿Consideras que la relación con tus compañeros es inadecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	5	19,2	19,2	19,2
RARAMENTE	4	15,4	15,4	34,6
ALGUNAS VECES	15	57,7	57,7	92,3
SIEMPRE	2	7,7	7,7	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

¿Consideras que la relación con tus compañeros es inadecuada?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 1 y el gráfico 1 a la pregunta “Consideras que la relación con tus compañeros es inadecuada”, el 57,7% de los trabajadores respondió que algunas veces, el 19,2% mencionó nunca, el 15,4% mencionó raramente, el 7,7% mencionó siempre y el 0,0% mencionó con frecuencia.

ningún trabajador dijo con frecuencia; esto evidencia que la mayoría de los trabajadores considera que de alguna manera la relación laboral con sus compañeros es inadecuada.

Tabla 2

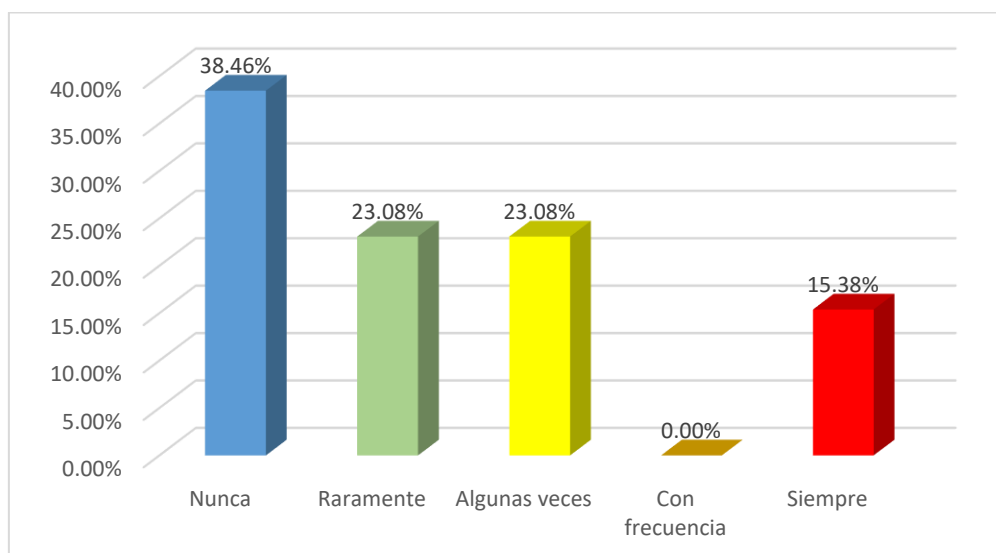
¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	10	38,5	38,5	38,5
RARAMENTE	6	23,1	23,1	61,6
ALGUNAS VECES	6	23,1	23,1	84,7
SIEMPRE	4	15,4	15,4	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 2 y el gráfico 2 a la pregunta “Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar”, el 38,5% de los trabajadores respondió que nunca, el 23,1% mencionó raramente, el 23,1% dijo algunas veces, el 15,4% dijo siempre y ningún encuestado dijo con frecuencia; esto evidencia que la mayoría de los trabajadores considera que la relación entre sus compañeros de trabajo debería mejorar.

Tabla 3

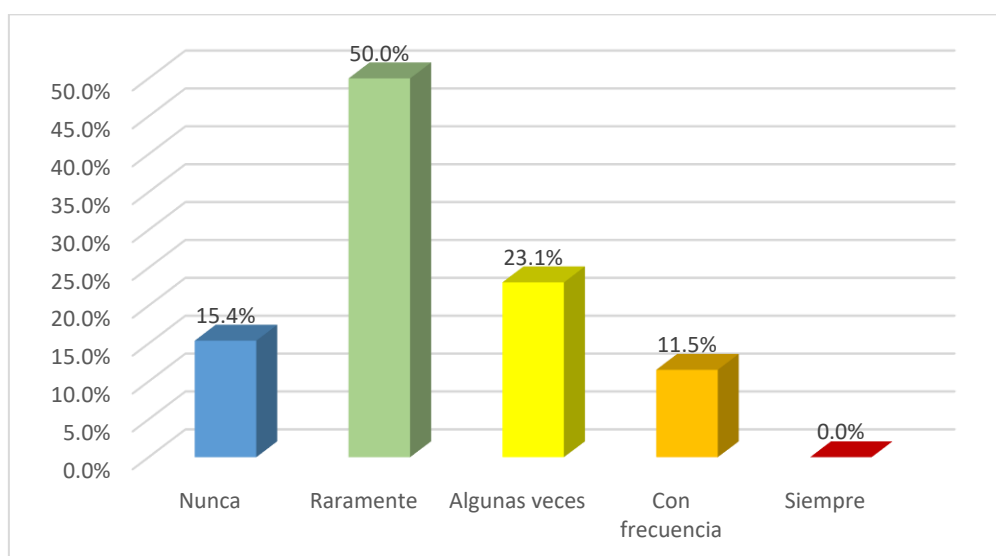
¿Consideras que la relación con tus compañeros no es motivadora?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	15,4	15,4	15,4
RARAMENTE	13	50,0	50,0	65,4
ALGUNAS VECES	6	23,1	23,1	88,5
CON FRECUENCIA	3	11,5	11,5	100,0
<i>Total</i>	26	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

¿Consideras que la relación con tus compañeros no es motivadora?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 y el gráfico 3 a la pregunta “Consideras que la relación con tus compañeros no es motivadora” el 50,0% de los trabajadores respondió que raramente, el 23,1% dijo algunas veces, el 15,4% mencionó nunca el 11,5% mencionó con frecuencia y ningún trabajador dijo siempre; esto evidencia que más de la mitad de trabajadores no se siente motivada por la relación que mantiene con sus compañeros de trabajo.

Tabla 4

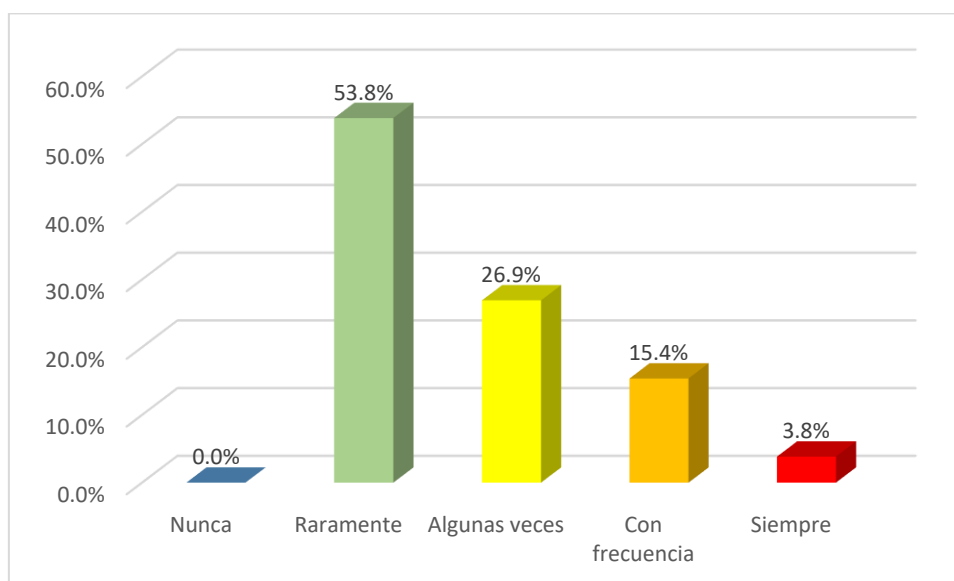
¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RARAMENTE	14	53,8	53,8	53,8
ALGUNAS VECES	7	26,9	26,9	80,7
CON FRECUENCIA	4	15,4	15,4	96,3
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4 y el gráfico 4 a la pregunta “Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral” el 53,8% de los trabajadores respondió que raramente, el 26,9% dijo algunas veces, el 15,4% mencionó con frecuencia el 3,8% mencionó siempre y ningún trabajador dijo nunca; esto evidencia que la comunicación entre los trabajadores es no del todo bueno.

Tabla 5

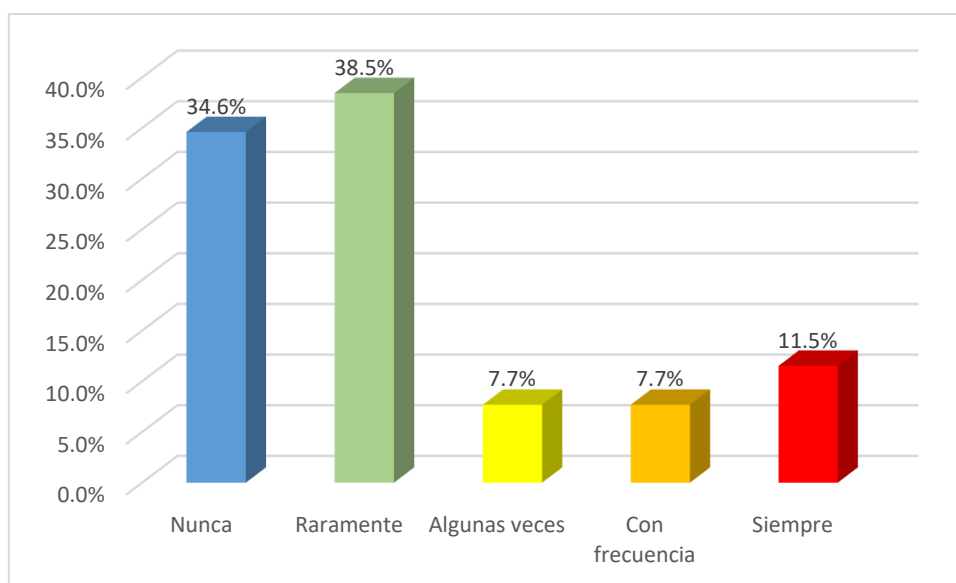
¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	34,6	34,6	34,6
RARAMENTE	10	38,5	38,5	73,1
ALGUNAS VECES	2	7,7	7,7	80,8
CON FRECUENCIA	2	7,7	7,7	88,5
SIEMPRE	3	11,5	11,5	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 5 y el gráfico 5 a la pregunta “Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo” el 38,5% de los trabajadores respondió que raramente, el 34,6% dijo nunca, el 11,5% mencionó siempre. el 7,7% mencionó algunas veces y el 7,7% dijo con frecuencia; vemos con esto que a veces la buena comunicación entre los trabajadores de la empresa es importante para las distintas actividades.

Tabla 6

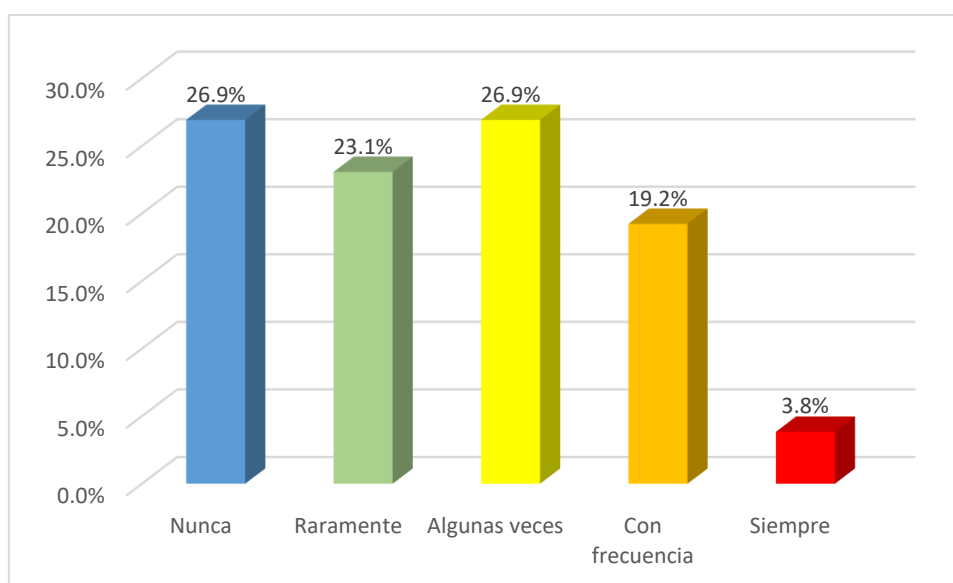
¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	26,9	26,9	26,9
RARAMENTE	6	23,1	23,1	50,0
ALGUNAS VECES	7	26,9	26,9	76,9
CON FRECUENCIA	5	19,2	19,2	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 6 y el gráfico 6 la pregunta “Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución” el 26,9% de los trabajadores respondió algunas veces, el 26,9% dijo nunca, el 23,1% mencionó raramente, el 19,2% mencionó con frecuencia y el 3,8% dijo siempre; vemos que la mala comunicación en la mayoría de los casos causa estrés en los trabajadores de la empresa.

Tabla 7

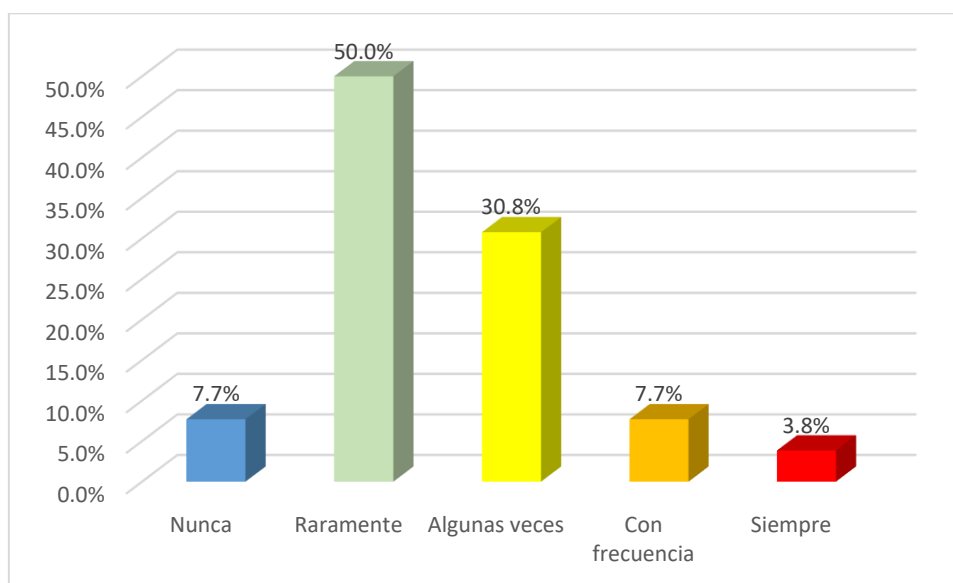
¿Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	7,7	7,7	7,7
RARAMENTE	13	50,0	50,0	57,7
ALGUNAS VECES	8	30,8	30,8	88,5
CON FRECUENCIA	2	7,7	7,7	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

¿Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 7 y el gráfico 7 a la pregunta “Consideras que la carga laboral que tienes en la empresa, te puede producir estrés laboral”; el 50,0% de los trabajadores respondió raramente, el 30,8% dijo algunas veces, el 7,7% mencionó nunca, el 7,7% mencionó con frecuencia y el 3,8% dijo siempre; estos resultados nos llevan a concluir que la carga laboral de alguna manera genera estrés laboral.

Tabla 8

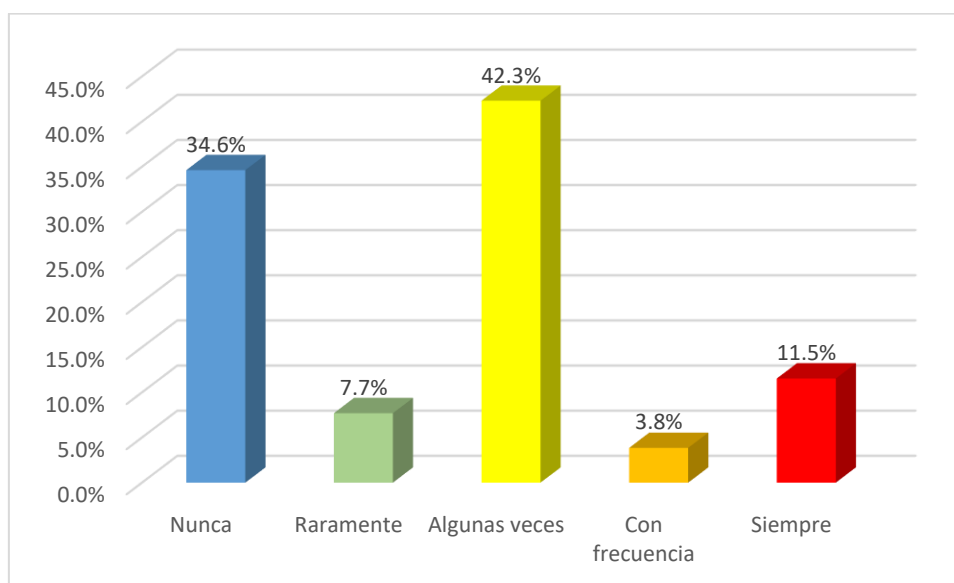
¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	9	34,6	34,6	34,6
RARAMENTE	2	7,7	7,7	42,3
ALGUNAS VECES	11	42,3	42,3	84,6
CON FRECUENCIA	1	3,8	3,8	88,5
SIEMPRE	3	11,5	11,5	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?



Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 8 y el gráfico 8 la pregunta “Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés”, el 42,3% de los trabajadores respondió algunas veces, el 34,6% dijo nunca, el 11,5% mencionó siempre, el 7,7% mencionó raramente y el 3,8% dijo con frecuencia; vemos que la recarga laboral de la empresa impide las actividades para determinadas fechas.

Tabla 9

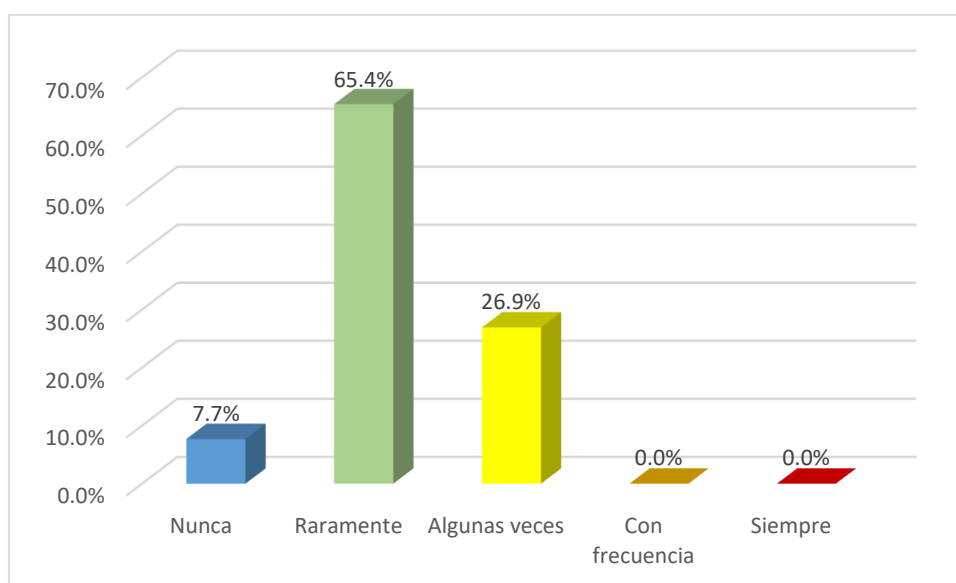
¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	7,7	7,7	7,7
RARAMENTE	17	65,4	65,4	73,1
ALGUNAS VECES	7	26,9	26,9	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?



Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 9 y el gráfico 9 a la pregunta “Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral”; el 65,4% de los trabajadores respondió raramente, el 26,9% dijo algunas veces, el 7,7% mencionó nunca, ningún trabajador dijo con frecuencia y ningún trabajador dijo siempre vemos que algunos trabajadores relacionan las actividades laborales con problema de estrés.

Tabla 10

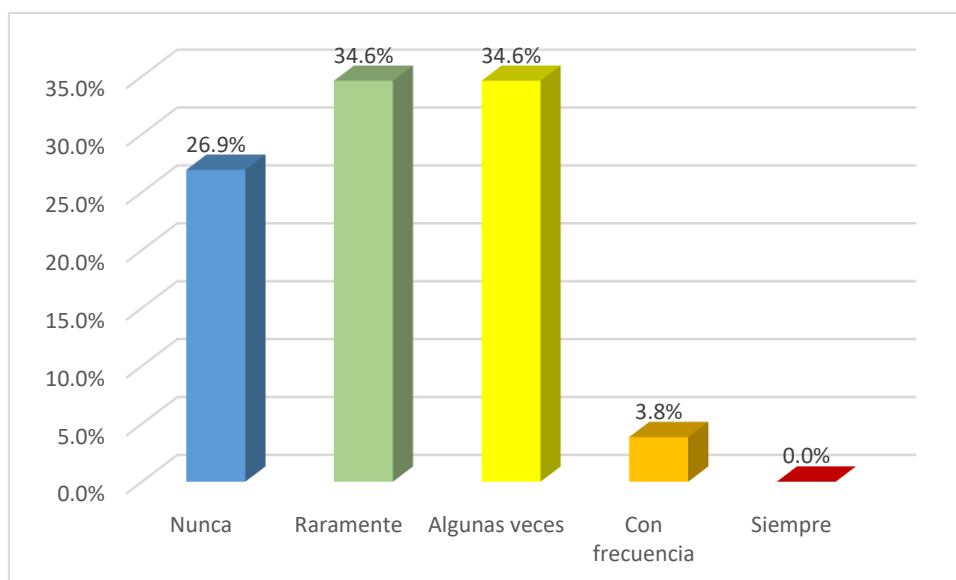
¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	26,9	26,9	26,9
RARAMENTE	9	34,6	34,6	61,5
ALGUNAS VECES	9	34,6	34,6	96,2
CON FRECUENCIA	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?



Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 10 y el gráfico 10 la pregunta “Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual” el 34,6% de los trabajadores respondió raramente, el 34,6% dijo algunas veces, el 26,9% mencionó nunca, el 3,8% dijo con frecuencia y ningún trabajador dijo siempre con esto vemos que el trabajo sobrecargado influye negativamente en la vida familiar.

Tabla 11

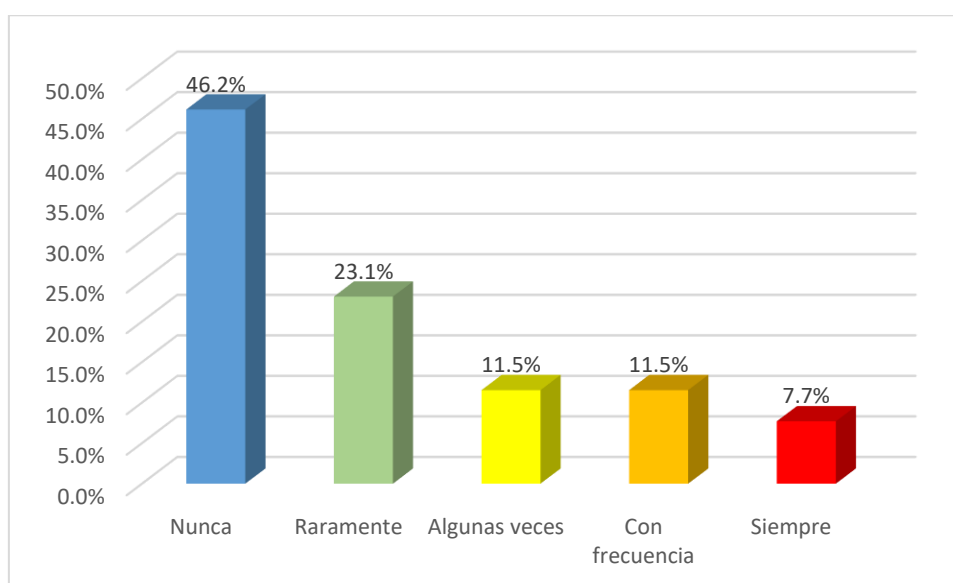
¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	46,2	46,2	46,2
RARAMENTE	6	23,1	23,1	69,3
ALGUNAS VECES	3	11,5	11,5	80,8
CON FRECUENCIA	3	11,5	11,5	91,3
SIEMPRE	2	7,7	7,7	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11

¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?



Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 11 y el gráfico 11 a la pregunta “Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia” El 46,2% de los trabajadores respondió nunca, el 23,1% dijo raramente, el 11,5% mencionó algunas veces, el 11,5% dijo con frecuencia y el 7,7% respondió siempre esto nos da a entender que no siempre el estrés repercute o influye en la familia del trabajador.

Tabla 12

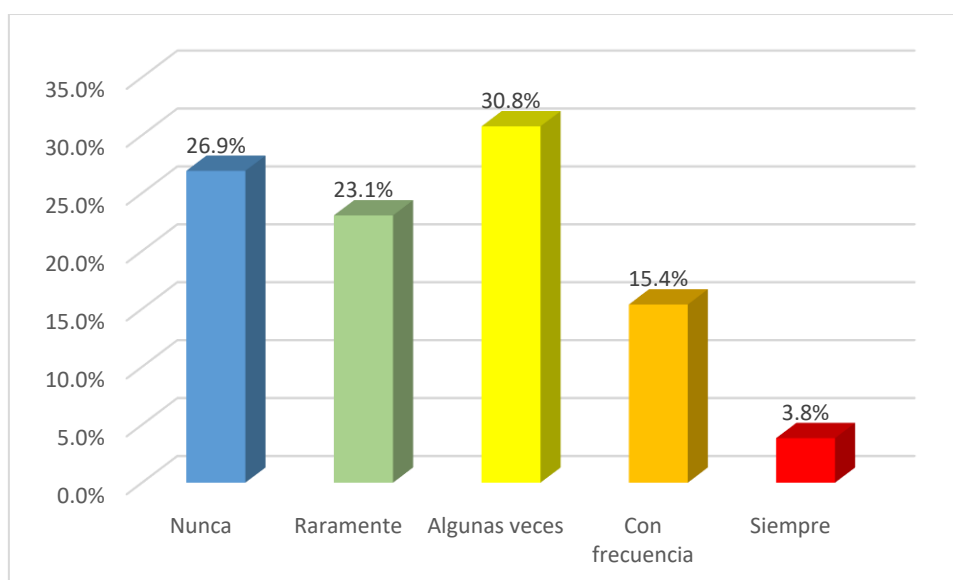
¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	7	26,9	26,9	26,9
RARAMENTE	6	23,1	23,1	50,0
ALGUNAS VECES	8	30,8	30,8	80,8
CON FRECUENCIA	4	15,4	15,4	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?



Elaboración Propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 12 y el gráfico 12 la pregunta “Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés” el 30,8% de los trabajadores respondió algunas veces, el 26,9% dijo nunca, el 23,1% mencionó raramente, el 15,4% dijo con frecuencia y el 3,8% respondió que siempre; esto nos da como resultado que la mayoría de trabajadores quiere salir de la rutina y hacer sus deberes de forma diferente e innovadora.

Tabla 13

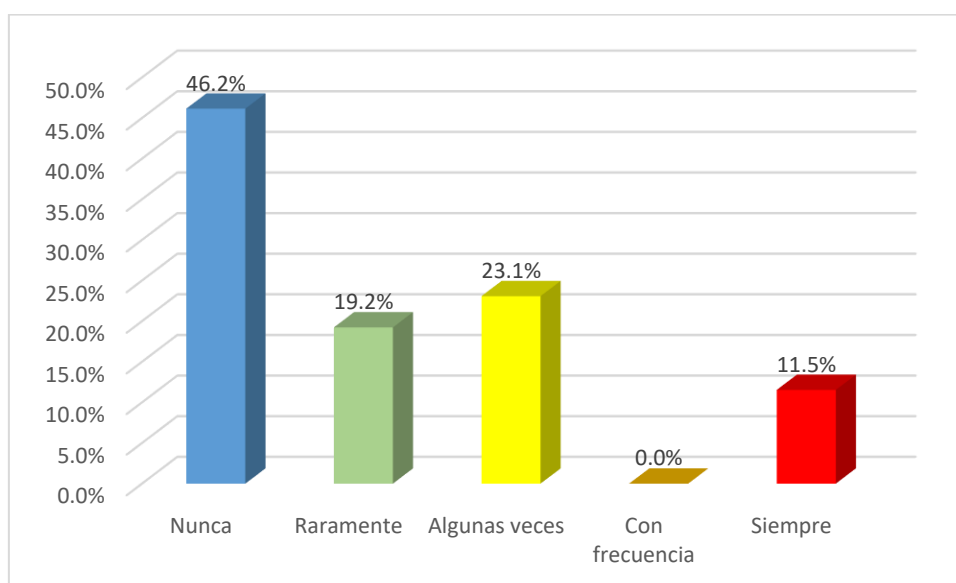
¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	46,2	46,2	46,2
RARAMENTE	5	19,2	19,2	65,4
ALGUNAS VECES	6	23,1	23,1	88,5
SIEMPRE	3	11,5	11,5	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13

¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 13 y el gráfico 13 a la pregunta “Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar” el 46,2% de los trabajadores respondió nunca, el 23,1% dijo algunas veces, el 19,2% mencionó raramente, el 11,5% dijo siempre y ningún trabajador respondió con frecuencia; esto nos da a entender que los salarios retrasados no siempre traen efectividad a las actividades que van a desarrollar.

Tabla 14

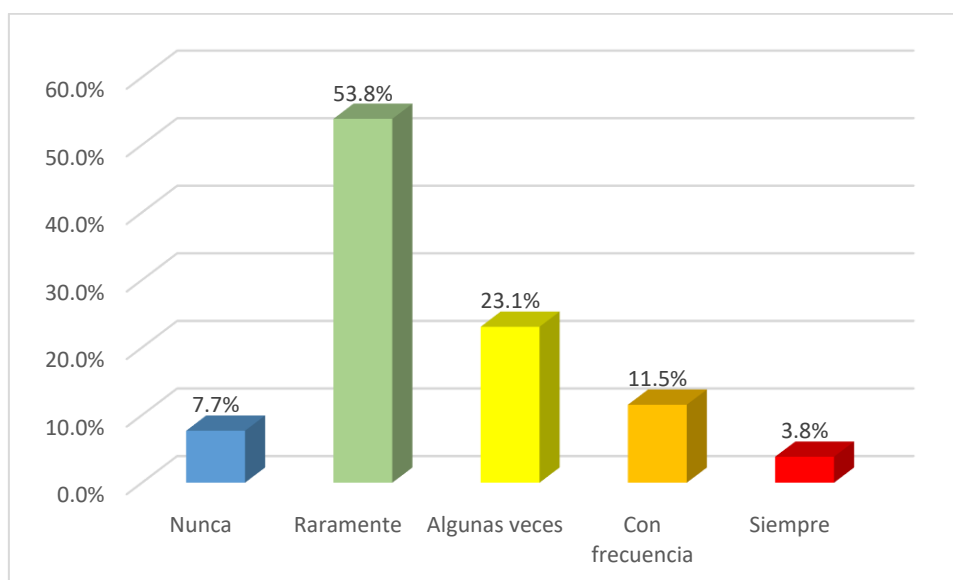
¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	7,7	7,7	7,7
RARAMENTE	14	53,8	53,8	61,5
ALGUNAS VECES	6	23,1	23,1	84,6
CON FRECUENCIA	3	11,5	11,5	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14

¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 14 y el gráfico 14 a la pregunta “Consideras que los problemas económicos te generan estrés” el 53,8% de los trabajadores respondió raramente, el 23,1% dijo algunas veces, el 11,5% mencionó con frecuencia, el 7,7% dijo nunca y el 3,8% respondió siempre; en esta ocasión vemos que a algunos trabajadores el tema económico siempre trae consecuencias en su vida familiar y esto produce un estrés.

Tabla 15

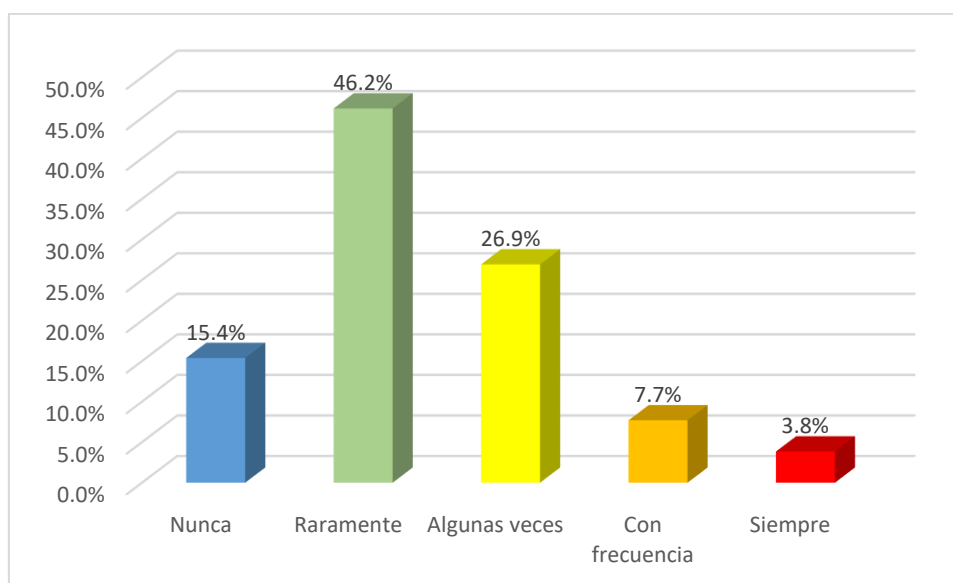
¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	15,4	15,4	15,4
RARAMENTE	12	46,2	46,2	61,5
ALGUNAS VECES	7	26,9	26,9	88,5
CON FRECUENCIA	2	7,7	7,7	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15

¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 15 y el gráfico 15 a la pregunta “Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos” el 46,2% de los trabajadores respondió raramente, el 26,9% dijo algunas veces, el 15,4% mencionó nunca, el 7,7%

dijo con frecuencia y el 3,8% respondió siempre; y con esto reiteramos lo anterior que las consecuencias del dinero siempre conllevan a un estrés y no habrá un desempeño en el trabajo.

Tabla 16

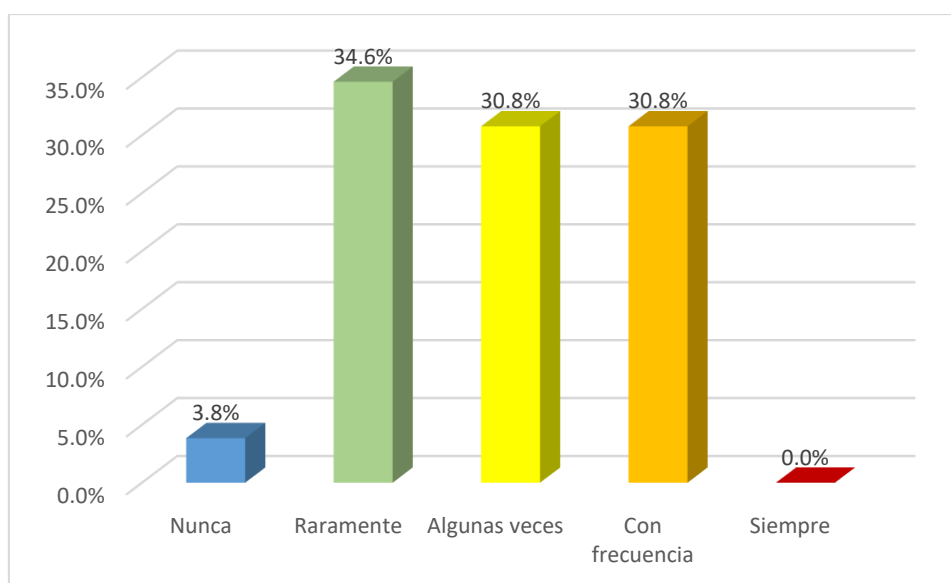
¿Consideras que el cambio de política económica conlleva a una incertidumbre económica y por ende te produciría estrés laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	3,8	3,8	3,8
RARAMENTE	9	34,6	34,6	38,5
ALGUNAS VECES	8	30,8	30,8	69,2
CON FRECUENCIA	8	30,8	30,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16

¿Consideras que el cambio de política económica conlleva a una incertidumbre económica y por ende te produciría estrés laboral?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 16 y el gráfico 16 a la pregunta “Consideras que el cambio de política económica conlleva a una incertidumbre económica y por ende te produciría estrés laboral” el 34,6% de los trabajadores respondió raramente, el 30,8% dijo algunas veces, el 30,8% mencionó

con frecuencia, el 3,8% dijo nunca y ningún trabajador respondió siempre vemos que en este caso en poca cantidad la política está influenciada ya que es una entidad privada.

Tabla 17

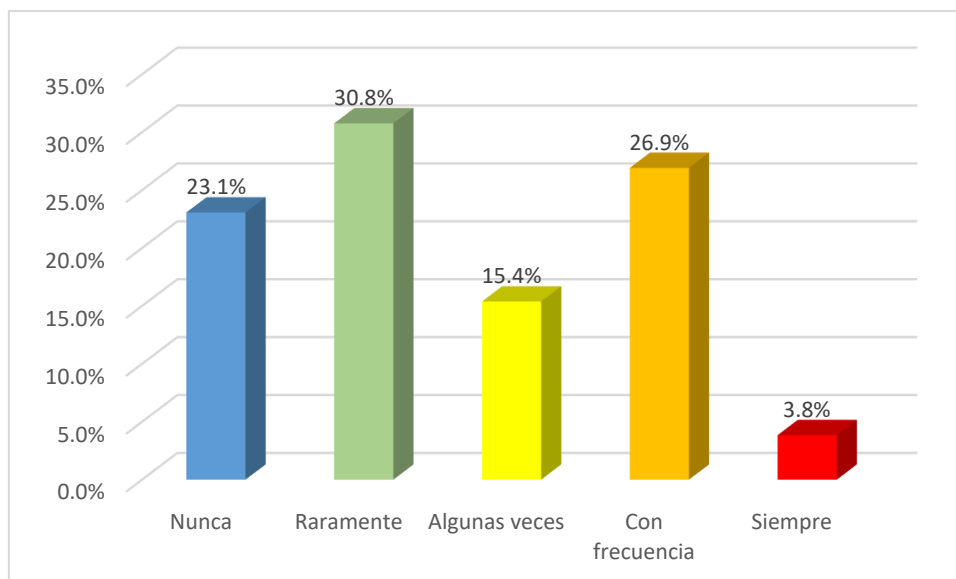
¿Consideras que una contracción del mercado, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	6	23,1	23,1	23,1
RARAMENTE	8	30,8	30,8	53,9
ALGUNAS VECES	4	15,4	15,4	69,3
CON FRECUENCIA	7	26,9	26,9	86,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17

¿Consideras que una contracción del mercado, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 17 y el gráfico 17 a la pregunta “Consideras que una contracción del mercado, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés

laboral” el 30,8% de los trabajadores respondió raramente, el 26,9% dijo con frecuencia, el 23,1 % respondió con nunca, el 15,4% dijo algunas veces y el 3,8% respondió siempre en este caso a pocas personas les preocupa este tema ya que es una empresa que trabaja independientemente.

Tabla 18

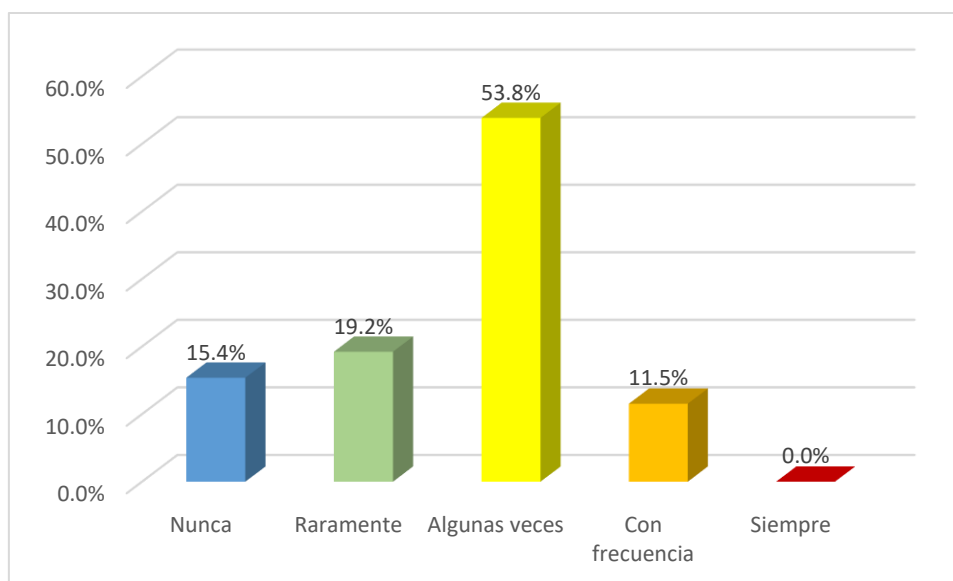
¿Crees que la turbulencia política y económica, te genera estrés en tu entorno laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	4	15,4	15,4	15,4
RARAMENTE	5	19,2	19,2	34,6
ALGUNAS VECES	14	53,8	53,8	88,5
CON FRECUENCIA	3	11,5	11,5	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18

¿Crees que la turbulencia política y económica, te genera estrés en tu entorno laboral?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 18 y el gráfico 18 a la pregunta “Crees que la turbulencia política y económica, te genera estrés en tu entorno laboral” el 53,8% de los trabajadores respondió algunas veces, el 19,2% dijo raramente, el 15,4 % respondió nunca, el 11,5% dijo con frecuencia y ningún

trabajador respondió siempre en cuestión a los líos políticos y económicos a veces afectan a la empresa y trae consigo problemas en el entorno laboral.

Tabla 19

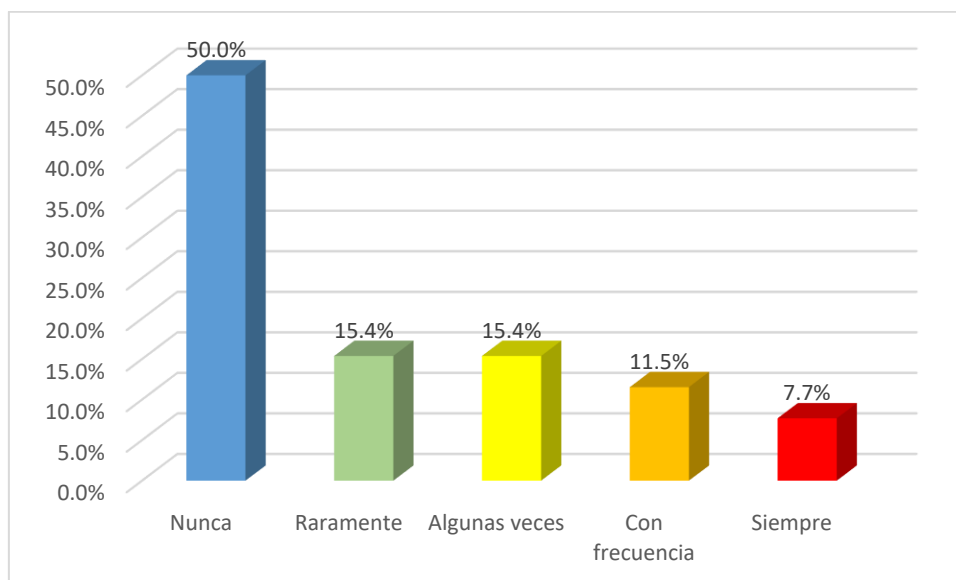
¿Consideras que un cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política y económica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	13	50,0	50,0	50,0
RARAMENTE	4	15,4	15,4	65,4
ALGUNAS VECES	4	15,4	15,4	80,8
CON FRECUENCIA	3	11,5	11,5	92,3
SIEMPRE	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19

¿Consideras que un cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política y económica?



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 19 y el gráfico 19 a la pregunta “Consideras que un cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política y económica” el 50,0% de los trabajadores respondió nunca,

el 15,4% dijo raramente, el 15,4 % menciono algunas veces, el 11,5% dijo con frecuencia y el 7,7% respondió siempre; en respecto al gobierno a los trabajadores no les afecta en absoluto ya que no es una empresa pública sino privada y ellos manejan sus propias normas.

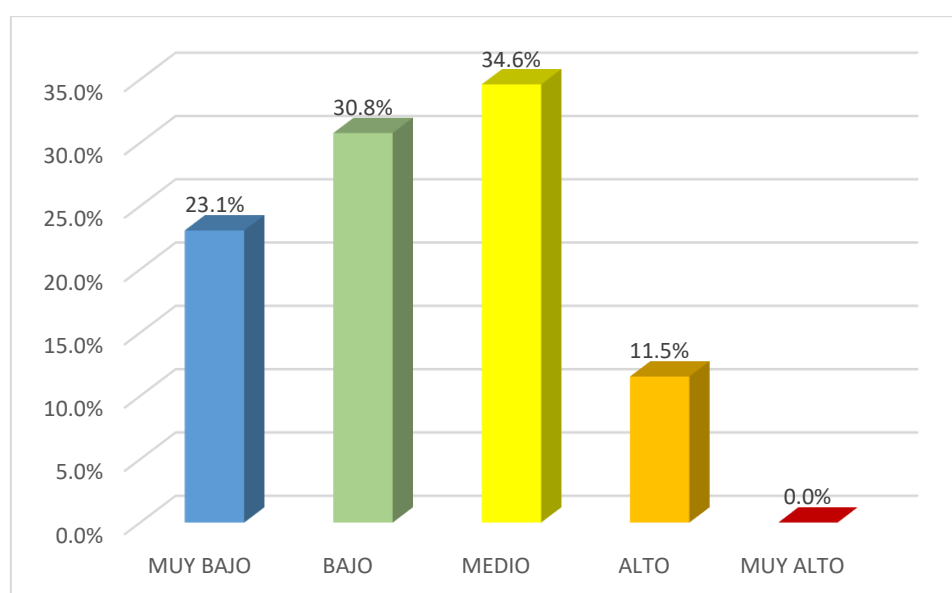
Tabla 20

Análisis de la variable Estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BAJO	6	23,1	23,1	23,1
BAJO	8	30,8	30,8	53,8
MEDIO	9	34,6	34,6	88,5
ALTO	3	11,5	11,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20

Análisis de la variable Estrés

Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 20 y el gráfico 20, en relación con los niveles de estrés en los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, se puede observar que el 34,6% de los encuestados presenta un nivel medio de estrés, el 30,8% tienen un nivel bajo de estrés, el 23,1%

de los encuestados presenta un nivel muy bajo, solamente el 11,5% de los encuestados presenta un nivel alto de estrés y ningún trabajador presenta un nivel muy alto de estrés; entonces se puede concluir que la mayoría de los trabajadores presenta un nivel bajo o medio de estrés.

5.1.2 Variable Desempeño laboral

Tabla 21

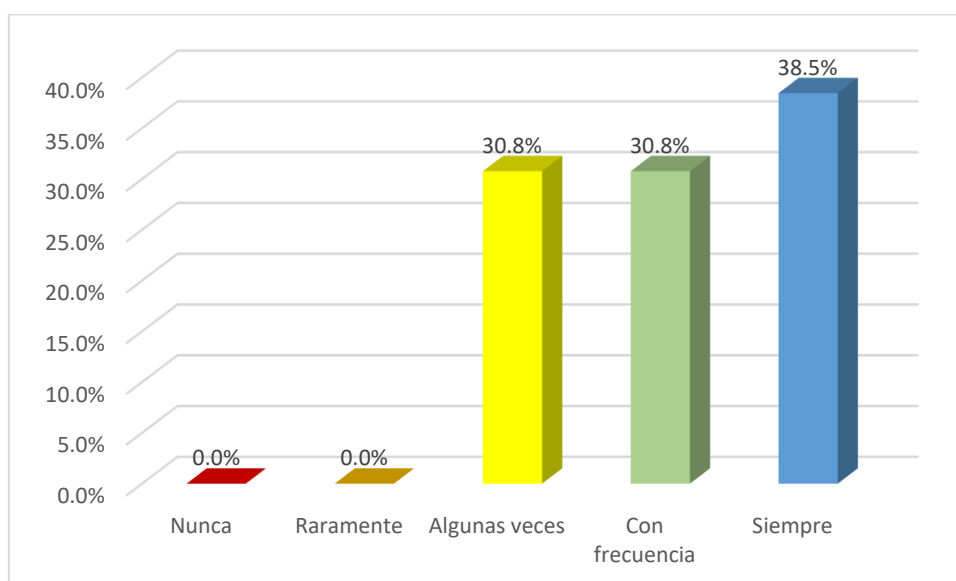
Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	8	30,8	30,8	30,8
CON FRECUENCIA	8	30,8	30,8	61,5
SIEMPRE	10	38,5	38,5	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21

Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 21 y el gráfico 21 al preguntar al trabajador si siente que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo, el 38,5% de los trabajadores respondió siempre,

el 30,8% dijo algunas veces, el 30,8 % mencionó con frecuencia, ningún trabajador respondió nunca y ningún trabajador dijo raramente; con esto podemos concluir que los trabajadores están capacitados y experimentados para realizar sus labores correspondientes.

Tabla 22

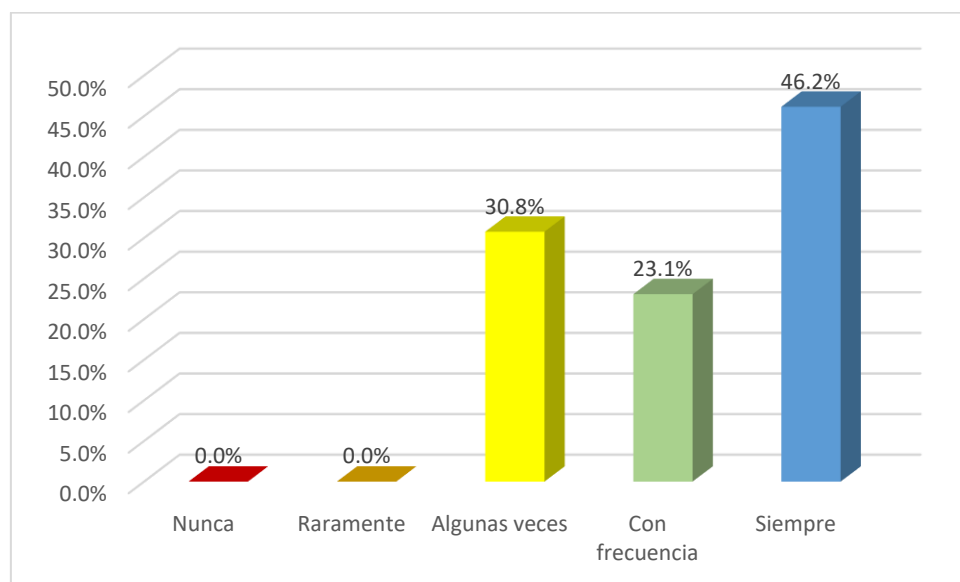
Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	8	30,8	30,8	30,8
CON FRECUENCIA	6	23,1	23,1	53,8
SIEMPRE	12	46,2	46,2	100,0
<i>Total</i>	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22

Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 22 y el gráfico 22 al preguntar a los trabajadores “si aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo”; el 46,2% de los

trabajadores respondió siempre, el 30,8% dijo algunas veces, el 23,1 % mencionó con frecuencia, ningún trabajador respondió nunca y ningún trabajador menciona raramente; de esto podemos concluir que en su mayoría los trabajadores están en sus puestos correspondientes ya que pueden realizar bien sus labores.

Tabla 23

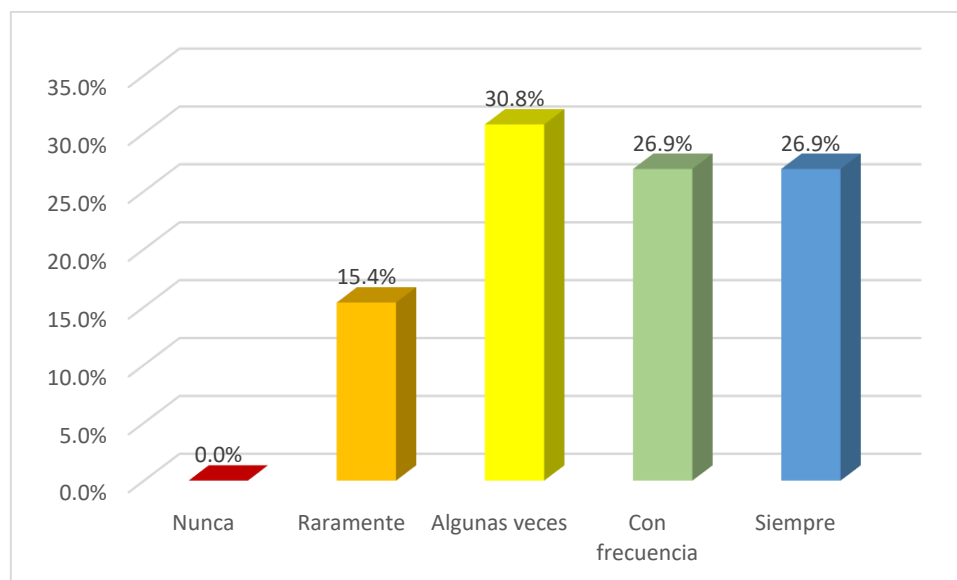
Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RARAMENTE	4	15,4	15,4	15,4
ALGUNAS VECES	8	30,8	30,8	46,2
CON FRECUENCIA	7	26,9	26,9	73,1
SIEMPRE	7	26,9	26,9	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23

Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 23 y el gráfico 23 al preguntar a los trabajadores “si cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada” el 30,8% de los trabajadores respondió algunas veces el

26,9% dijo con frecuencia, el 26,9 % respondió siempre, el 15,4% mencionó raramente y ningún trabajador respondió nunca; esto nos permite concluir que prácticamente ningún trabajador tiene dificultades con el tiempo de entrega de cada tarea designada

Tabla 24

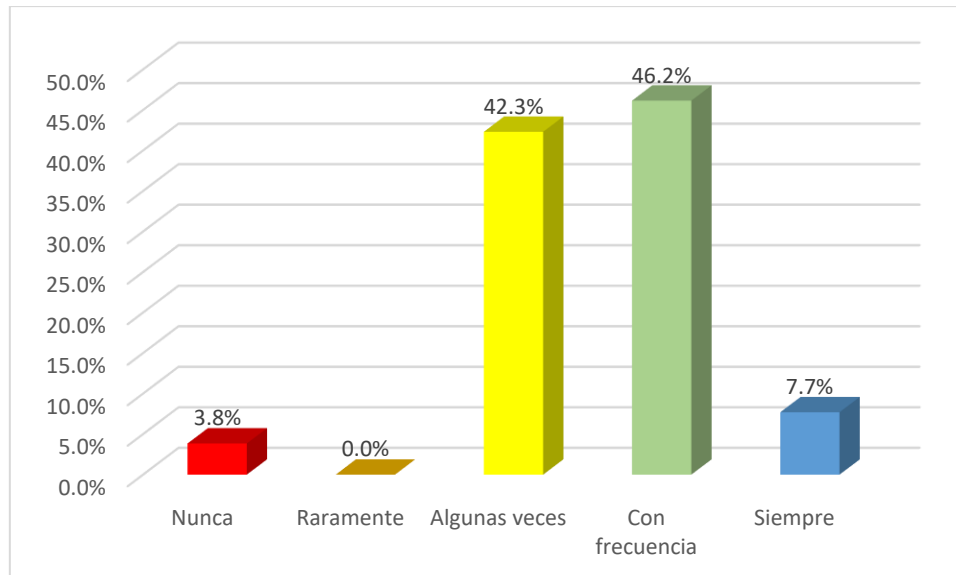
Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	3,8	3,8	3,8
ALGUNAS VECES	11	42,3	42,3	46,2
CON FRECUENCIA	12	46,2	46,2	92,3
SIEMPRE	2	7,7	7,7	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24

Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 24 y el gráfico 24 a la pregunta “si establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo”; el 46,2% de los trabajadores respondió con frecuencia,

el 42,3% dijo algunas veces, el 7,7 % respondió nunca, el 3,8% mencionó nunca y ningún trabajador respondió raramente; podemos notar que en su mayoría los trabajadores consideran que existe una relación cordial entre los trabajadores.

Tabla 25

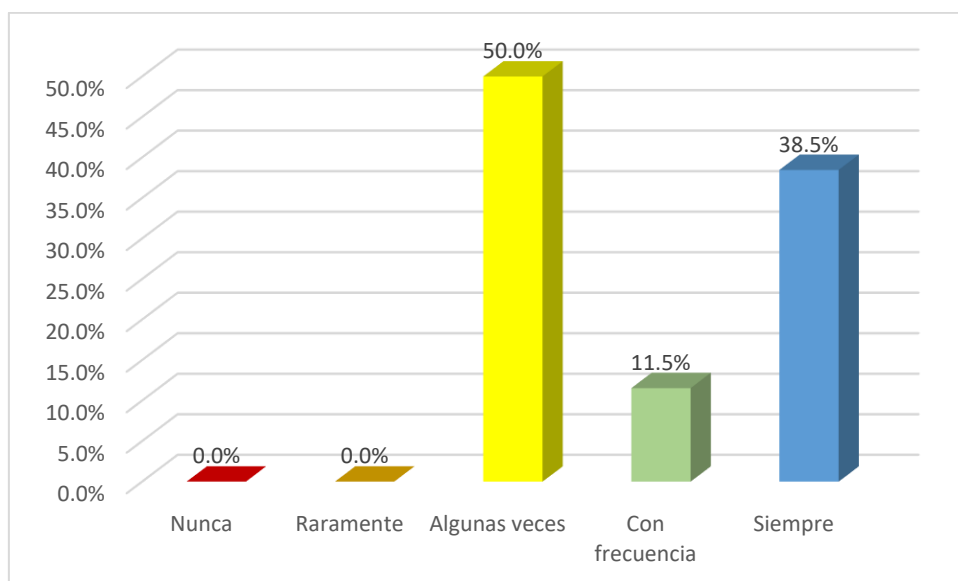
Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	13	50,0	50,0	50,0
CON FRECUENCIA	3	11,5	11,5	61,5
SIEMPRE	10	38,5	38,5	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25

Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 25 y el gráfico 25 a la interrogante que dice “establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo”; el 50,0% de los trabajadores

respondió algunas veces, el 38,5% dijo siempre, el 11,5 % respondió con frecuencia, ningún trabajador respondió nunca y ningún trabajador respondió raramente; aquí podemos notar que existe en su mayoría mucho respeto y trabajo colaborativo entre los trabajadores.

Tabla 26

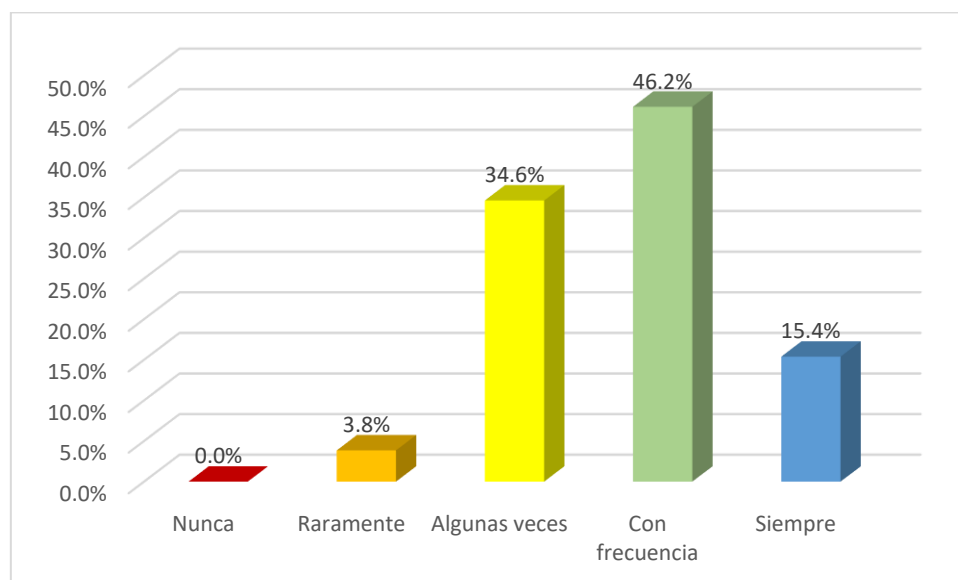
Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RARAMENTE	1	3,8	3,8	3,8
ALGUNAS VECES	9	34,6	34,6	38,5
CON FRECUENCIA	12	46,2	46,2	84,6
SIEMPRE	4	15,4	15,4	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26

Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 26 y el gráfico 26 a la pregunta “si demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional” el 46,2% de los trabajadores respondió con

frecuencia, el 34,6% dijo algunas veces, el 15,4 % respondió siempre el 3,8% respondió raramente y ningún trabajador respondió nunca; aquí vemos que existe un buen nivel de trabajadores en cuanto a querer mejorar y participar en la empresa.

Tabla 27

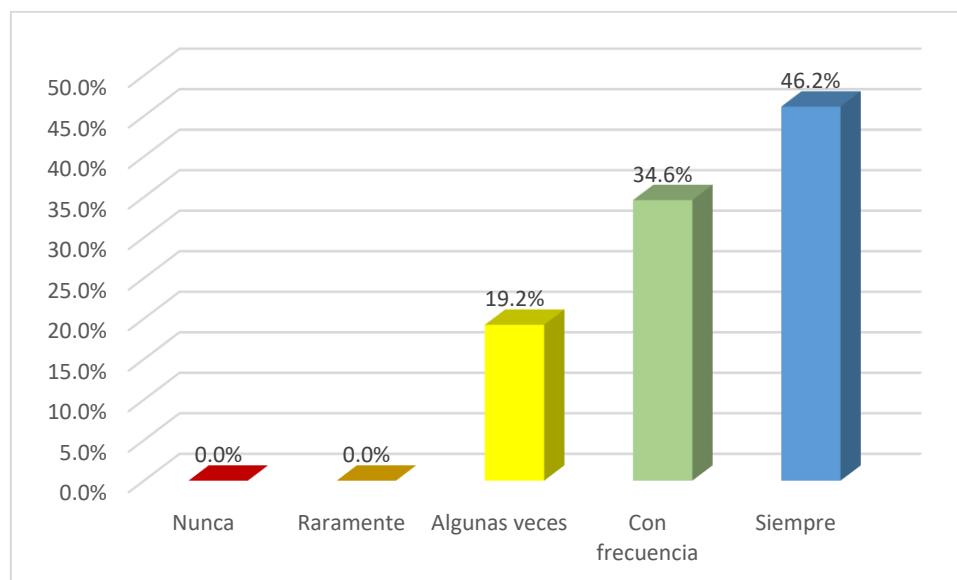
Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	5	19,2	19,2	19,2
CON FRECUENCIA	9	34,6	34,6	53,8
SIEMPRE	12	46,2	46,2	100,0
<i>Total</i>	26	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27

Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 27 y el gráfico 27 a la interrogante “orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral” el 46,2% de los trabajadores respondió siempre, el 34,6% dijo con frecuencia, el 19,2 % respondió algunas veces, ningún trabajador respondió nunca y ningún

trabajador respondió raramente la mayoría de los trabajadores siempre se apoyan y asimismo, requieren de los otros trabajadores.

Tabla 28

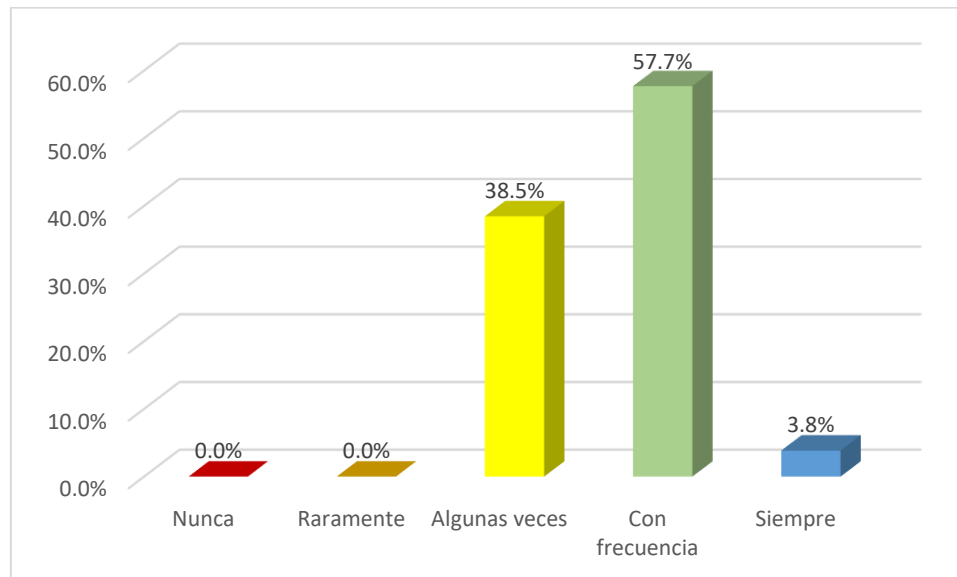
Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	10	38,5	38,5	38,5
CON FRECUENCIA	15	57,7	57,7	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28

Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 28 y el gráfico 28 a la pregunta respecto de “si colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional” el 57,7% de los trabajadores respondió con frecuencia, el 38,5% dijo algunas veces, el 3,8 % respondió siempre, ningún

trabajador respondió nunca y ningún trabajador respondió raramente; podemos concluir que en toda empresa existe diferentes puntos de vista y la mayoría requiere colaborar para solucionarlos.

Tabla 29

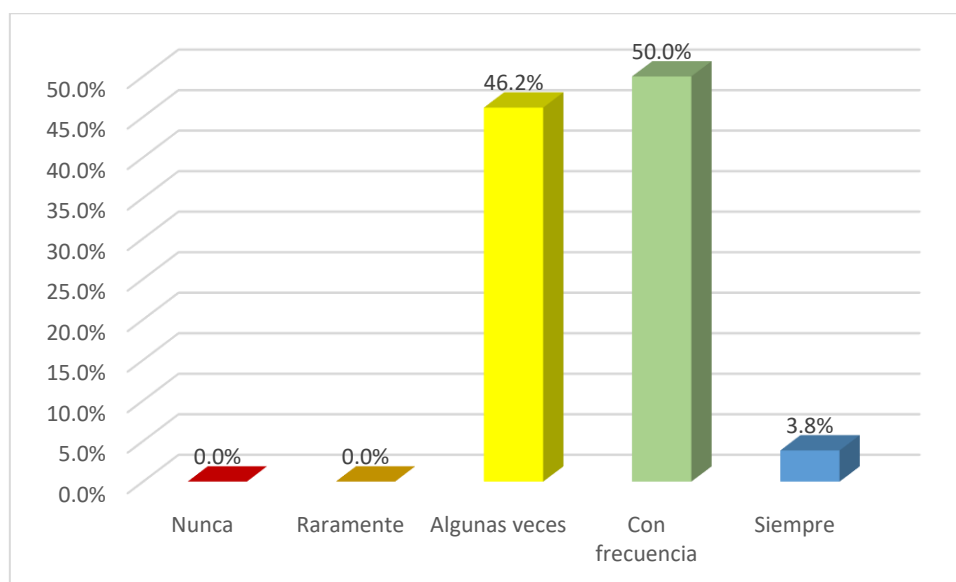
Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALGUNAS VECES	12	46,2	46,2	46,2
CON FRECUENCIA	13	50,0	50,0	96,2
SIEMPRE	1	3,8	3,8	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29

Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 29 y el gráfico 29 el enunciado dice “promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área” el 50,0% de los trabajadores

respondió con frecuencia, el 46,2% dijo algunas veces, el 3,8 % respondió siempre, ningún trabajador respondió nunca y ningún trabajador respondió raramente vemos que la mayoría tiene relación de apoyo mutuo y buen equipo.

Tabla 30

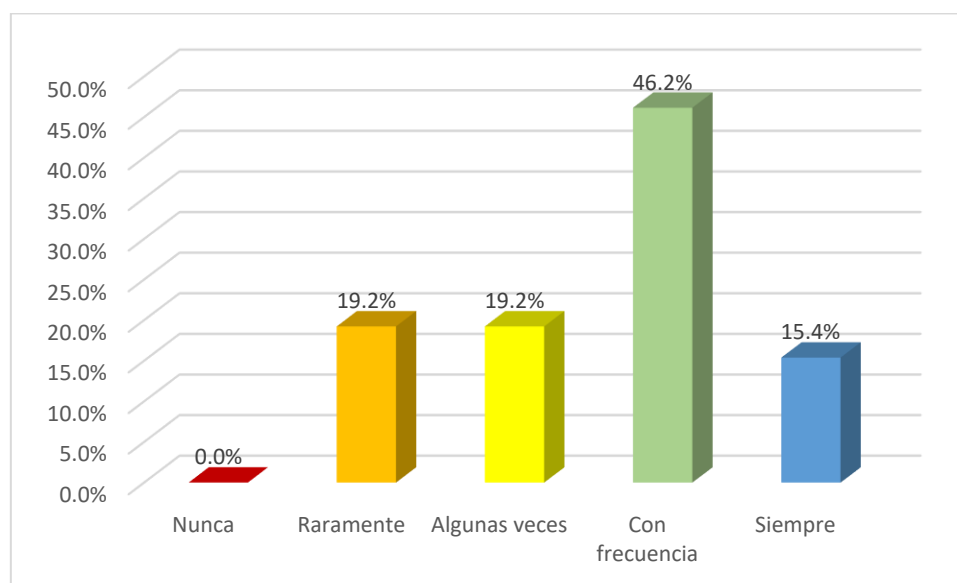
Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RARAMENTE	5	19,2	19,2	19,2
ALGUNAS VECES	5	19,2	19,2	38,5
CON FRECUENCIA	12	46,2	46,2	84,6
SIEMPRE	4	15,4	15,4	100,0
<i>Total</i>	<i>26</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30

Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua



Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 30 y el gráfico 30 a la interrogante si “promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza

mutua”; el 46,2% de los trabajadores respondió con frecuencia, el 19,2% dijo algunas veces, el 19,2 % respondió raramente, el 15,4% respondió siempre y ningún trabajador respondió nunca; de acuerdo con los resultados la mayoría de trabajadores está enfocada en el respeto de los valores dentro de la organización.

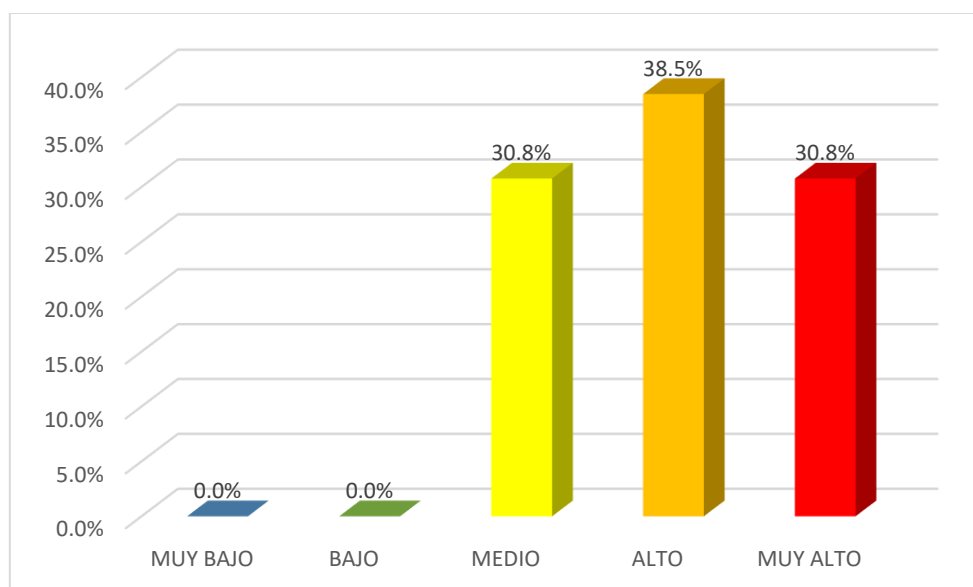
Tabla 31

Análisis de la variable Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIO	8	30,8	30,8	30,8
ALTO	10	38,5	38,5	69,2
MUY ALTO	8	30,8	30,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31

Análisis de la variable Desempeño Laboral

Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados mostrados en la tabla 31, en relación con el desempeño laboral que tienen los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, se puede observar que el 38,5% de los encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral, el 30,8% de los encuestados

presenta un nivel medio de desempeño laboral, el 30,8% encuestados presenta un nivel muy alto de desempeño laboral, ningún trabajador presenta un nivel bajo o muy bajo de desempeño laboral; entonces se puede concluir que el desempeño laboral de los trabajadores tiene un nivel medio y alto, es decir se encuentra por encima del promedio .

4.10 Contraste de hipótesis

5.2.1 Hipótesis específica 1: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de la relación significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019 utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis de trabajo:

Ho: No existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

$\alpha = 0.05$ (nivel de significancia)

Regla de decisión

Rechazar Ho si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar Ho si $\text{sig} > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23:

Tabla 32

Correlaciones Rho de Spearman para la dimensión estrés nivel organizacional y el desempeño laboral

		ESTRÉS A NIVEL ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRÉS A NIVEL	Coefficiente de correlación	1,000	-,838
ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

Decisión

De acuerdo con el resultado obtenido a partir del software SPSS 23, observamos que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe un grado de asociación alto (-0.838) entre las dos características de estudio; esta evidencia podría ser suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, sin embargo deber ser corroborado con el nivel de significancia que reporta el software y observamos que el valor calculado es inferior a α ($0,000 < 0,05$), ahora sí debemos rechazar la H_0 que establecía que no existe relación entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral, y como consecuencia debemos aceptar la respectiva hipótesis alterna que establece que existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; con estos resultados la hipótesis queda demostrada.

5.2.2 Hipótesis específica 2: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de la relación significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019, utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis de trabajo:

Ho: No existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

$\alpha = 0.05$ (nivel de significancia)

Regla de decisión

Rechazar Ho si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar Ho si $\text{sig} > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23:

Tabla 33

Correlaciones Rho de Spearman para la dimensión estrés nivel individual y el desempeño laboral

	ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL	DESEMPEÑO LABORAL
--	------------------------------	----------------------

ESTRÉS A NIVEL INDIVIDUAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,847
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

Decisión

De acuerdo con el resultado obtenido a partir del software SPSS 23, observamos que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe un grado de asociación alto (-0.847) entre las dos características de estudio; esta evidencia podría ser suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, sin embargo deber ser corroborado con el nivel de significancia que reporta el software y observamos que el valor calculado es inferior a α ($0,000 < 0,05$), ahora sí debemos rechazar la H_0 que establecía que no existe relación entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral, y como consecuencia debemos aceptar la respectiva hipótesis alterna que establece que existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; con estos resultados la hipótesis queda demostrada.

5.2.3 Hipótesis específica 3: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de la relación significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de

Huancayo 2019 utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis de trabajo:

Ho: No existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

$\alpha = 0.05$ (nivel de significancia)

Regla de decisión

Rechazar Ho si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar Ho si $\text{sig} > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23

Tabla 34

Correlaciones Rho de Spearman para la dimensión estrés nivel del entorno y el desempeño laboral

		ESTRÉS A NIVEL DEL ENTORNO	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRÉS A NIVEL DEL ENTORNO	Coefficiente de correlación	1,000	-,818
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

Decisión

De acuerdo con el resultado obtenido a partir del software SPSS 23, observamos que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe un grado

de asociación alto (-0.818) entre las dos características de estudio; esta evidencia podría ser suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, sin embargo deber ser corroborado con el nivel de significancia que reporta el software y observamos que el valor calculado es inferior a α ($0,000 < 0,05$), ahora sí debemos rechazar la H_0 que establecía que no existe relación entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral, y como consecuencia debemos aceptar la respectiva hipótesis alterna que establece que existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; con estos resultados la hipótesis queda demostrada.

5.2.4 Hipótesis general: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis de la relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019 utilizaremos la prueba de correlación de Spearman con un nivel de confianza del 95%.

Hipótesis de trabajo:

H_0 : No existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

Ha: Existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.

$\alpha = 0.05$ (nivel de significancia)

Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

Se tiene el siguiente resultado mostrado por el software SPSS 23:

Tabla 35

Correlaciones Rho de Spearman para el estrés y el desempeño laboral

		ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
ESTRÉS	Coefficiente de correlación	1,000	-,826
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

Decisión

De acuerdo con el resultado obtenido a partir del software SPSS 23, observamos que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que existe un grado de asociación alto (-0.826) entre las dos características de estudio; esta evidencia podría ser suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, sin embargo deber ser corroborado con el nivel de significancia que reporta el software y observamos que el valor calculado es inferior a α ($0,000 < 0,05$), ahora sí debemos rechazar la H_0 que establecía que no existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, y como consecuencia debemos aceptar la respectiva hipótesis alterna que

establece que existe una relación de tipo inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; con estos resultados la hipótesis queda demostrada.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los trabajadores de la distribuidora droguería Ahorrofarma SCRL de Huancayo, desarrollaron el cuestionario para medir el estrés que se genera por las condiciones laborales y del entorno a las cuales son sometidos diariamente debido a las características propias del sector económico donde se desenvuelve la empresa; pues se trata de un sector muy dinámico con cambios frecuentes, debido a la aparición frecuente de nuevos competidores, así como el ingreso de nuevos clientes conformados por farmacias y boticas; de igual forma la salida de clientes algunos por cambio de ubicación otros por cierre definitivo. Por lo tanto, la empresa debe estar alerta si no quiere perder su participación en el mercado, estas condiciones del negocio obligan a los trabajadores a laborar con mayor dedicación y esmero, buscando siempre cumplir con sus cuotas de ventas y por lo tanto contribuyen con el estrés. Los resultados que obtuvimos concuerdan con otras investigaciones relacionadas con la nuestra, así tenemos:

Para analizar la variable estrés nos remitimos a los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario, los cuales son sistematizados y mostrados en la tabla 20, en relación con los niveles de estrés en los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, se puede observar que el 34,6% de los encuestados presenta un nivel medio de estrés, el 30,8% tienen un nivel bajo de estrés, el 23,1% de los encuestados presenta un nivel muy bajo, solamente el 11,5% de los encuestados presenta un nivel alto de estrés y ningún trabajador presenta un nivel muy alto de estrés; entonces se puede concluir que la mayoría de los trabajadores presenta un nivel bajo o medio de estrés.

Estos resultados son corroborados por Ruiz & Vega (2016) en su tesis titulada “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, investigación realizada en la Pontificia Universidad Católica del

Perú; entre las principales conclusiones se tiene el 97% de los trabajadores de cuyas edades van de 21 a 35 años presentaron bajos niveles de estrés; mientras que el 84% de los trabajadores con edades de 36 a 50 años también presentaron bajos niveles de estrés. De igual manera nuestros resultados son similares a los obtenidos por Visitación (2017) en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016” desarrollado para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Talento Humano en la Universidad Cesar Vallejo, a partir de una investigación no experimental de nivel descriptivo correlacional, a partir de una muestra a 60 trabajadores profesionales y técnicos de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, de la sede principal de Lima, Perú, de ambos sexos y cuyas edades van desde 25 hasta 58 años; las siguientes son las conclusiones más relevantes existe nivel medio de estrés laboral, así como un nivel medio de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación.

Ahora bien, según los resultados mostrados en la tabla 31, en relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, se puede observar que el 38,5% de los encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral, el 30,8% de los encuestados presenta un nivel medio de desempeño laboral, el 30,8% encuestados presenta un nivel muy alto de desempeño laboral, ningún trabajador presenta un nivel bajo o muy bajo de desempeño laboral; entonces se puede concluir que el desempeño laboral de los trabajadores tiene un nivel medio y alto, es decir se encuentra por encima del promedio.

Nuestros resultados son similares a los de Goicochea (2016) en su tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de

calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”, la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 38 trabajadores; después de aplicar los instrumentos para la recolección de datos, se llegó a la conclusión que el nivel de desempeño laboral es medio, con un promedio de 3,57 y una desviación estándar de 0,47, la autora afirma que los trabajadores cumplen con una cantidad pedida de producción regular.

Asimismo, nuestros resultados son similares a los obtenidos por García (2014) en su tesis de maestría titulada “Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México”, después de evaluar a 73 directivos seleccionados aleatoriamente de una población de 108 directivos del corporativo adventista del norte de México, llega a la conclusión de que el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México resultó muy bueno esto se evidenció a partir del desarrollo de tareas evaluadas en el instrumento.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla Nro. 30 con relación a la hipótesis específica 1, se tiene un valor del coeficiente de Spearman de -0,838 y el nivel de significancia calculado tiene un valor α ($0,000 < 0,05$), con estos resultados se llega a demostrar que existe una relación inversa y significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; es decir, cuanto mayor es el estrés a nivel organizacional se tiene un menor desempeño laboral y cuando se tiene menor estrés a nivel organizacional el desempeño laboral es mayor.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla Nro. 31 con relación a la hipótesis específica 2, se tiene un valor del coeficiente de Spearman de -0,847 y el nivel de significancia calculado tiene un valor α ($0,000 < 0,05$), con estos resultados se llega a demostrar que existe una relación inversa y significativa entre el estrés a nivel individual

y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; es decir, cuanto mayor es el estrés a nivel individual se tiene un menor desempeño laboral y cuando se tiene menor estrés a nivel individual, el desempeño laboral es mayor.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla Nro. 32 con relación a la hipótesis específica 3, se tiene un valor del coeficiente de Spearman de -0,818 y el nivel de significancia calculado tiene un valor α ($0,000 < 0,05$), con estos resultados se llega a demostrar que existe una relación inversa y significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; es decir, cuanto mayor es el estrés a nivel del entorno se tiene un menor desempeño laboral y cuando se tiene menor estrés a nivel del entorno, el desempeño laboral es mayor.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla Nro. 33 con relación a la hipótesis general, se tiene un valor del coeficiente de Spearman de -0,826 y el nivel de significancia calculado tiene un valor α ($0,000 < 0,05$), con estos resultados se llega a demostrar que existe una relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019; es decir, cuanto mayor es el estrés en los trabajadores se tiene un menor desempeño laboral y cuando se tiene menor estrés en los trabajadores a nivel organizacional el desempeño laboral es mayor.

Nuestros resultados son corroborados con los obtenidos por Goicochea (2016) en su tesis titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016”, concluye que se determinó una relación inversa de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de -0.39 entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores concluyendo que si aumenta el estrés laboral disminuye el desempeño de los trabajadores.

Otra investigación que respalda nuestros resultados es la de Giráldez y Huamán (2016) en su tesis titulada "*Estrés y Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica 2015*", los resultados a los que arribó muestran que se rechazó la hipótesis nula y consecuentemente se aceptó la hipótesis alterna a partir de la evidencia empírica encontrada (coeficiente $r=-0,830$ asociado a una probabilidad $p.=0,00$) que corrobora el hecho que la variable estrés se relaciona de forma inversa y significativa con la variable rendimiento laboral en los colaboradores de la Financiera Pro Empresa del distrito de Huancavelica periodo 2015.

De igual forma coincidimos con los resultados de Chávez (2016) en su tesis "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015", investigación de tipo básica de nivel descriptiva- correlacional y diseño no experimental donde luego de aplicar los instrumento a los 32 trabajadores de la empresa llega a la conclusión de que el estrés laboral tiene efecto significativo en el desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur S.A, también logró determinar que la recarga laboral es un factor que determina es estrés laboral que manifiestan los trabajadores.

Nuestros resultados también son similares a los obtenidos por Visitación (2017) en su tesis "Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016" desarrollado para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Talento Humano en la Universidad Cesar Vallejo, a partir de una investigación no experimental de nivel descriptivo correlacional, donde se consideró como muestra a 60 trabajadores profesionales y técnicos; llegó a la conclusión de , existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel organizacional y la variable satisfacción laboral en los trabajadores pertenecientes a la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del

MINEDU, de la misma manera se concluye que existe relación entre la dimensión estrés laboral a nivel individual y la variable satisfacción laboral en los trabajadores objeto del estudio.

Torres (2018) en su tesis titulada “*Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017*”, utilizó el enfoque cuantitativo, investigación de nivel correlacional y diseño transversal para el desarrollo del estudio aplicó la Encuesta de estrés laboral de la OIT – OMS así como también un cuestionario con reactivos para medir el desempeño docente debidamente adaptados al contexto educativo. La conclusión a la que arribó es que existe relación entre ambas variables es decir, el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral; también concluye que las dimensiones del estrés laboral se encuentran relacionadas con la variable desempeño laboral.

Los resultados que obtuvimos en nuestra investigación también son similares con los de González (2014) en su tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)”, investigación realizada en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar, en la investigación de nivel explicativo, llega a la conclusión de que el estrés laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal. Por lo tanto, el estrés es uno de los factores que produce un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores, y se recomienda estar alerta a los factores resultantes del problema.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación de tipo inversa del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, esto se concluye a partir del valor obtenido utilizando el software SPSS en el coeficiente Rho de Spearman (-0,880) y del valor de significancia inferior a α ($0,000 < 0,05$).
2. Se determinó la relación de tipo inversa de la dimensión estrés a nivel organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, esto se concluye a partir del valor obtenido utilizando el software SPSS en el coeficiente Rho de Spearman (-0,703) y del valor de significancia inferior a α ($0,000 < 0,05$).
3. Se determinó la relación de tipo inversa de la dimensión estrés a nivel individual en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, esto se concluye a partir del valor obtenido utilizando el software SPSS en el coeficiente Rho de Spearman (-0,725) y del valor de significancia inferior a α ($0,000 < 0,05$).
4. Se determinó la relación de tipo inversa de la dimensión estrés a nivel del entorno en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo, esto se concluye a partir del valor obtenido utilizando el software SPSS en el coeficiente Rho de Spearman (-0,723) y del valor de significancia inferior a α ($0,000 < 0,05$).

RECOMENDACIONES

1. Diseñar políticas y estrategias dentro la empresa Ahorrofarma SCRL que permitan establecer buenas relaciones entre los compañeros de trabajo esto permitirá reducir el estrés a nivel organizacional.
2. Realizar charlas motivacionales y talleres de salud mental para minimizar los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral a partir de las mejoras de las capacidades cognitivas, procedimentales y actitudinales en los trabajadores.
3. Desarrollar talleres vivenciales de empatía entre los trabajadores por lo menos una vez por mes, que permita reducir las reacciones comportamentales producidas por el estrés.
4. Realizar trabajos de campo fuera de rutina ya que en la empresa la mayoría lleva trabajos de visitador comercial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: Uned.
- Burgos, A. (2015). *Estrés Laboral en relación con el desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Recursos Humanos de la EPMMOP*. (Tesis inédita). Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Candia, M., Castro, C. y Sanchez, E. (2017). *Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. (Tesis inédita). Universidad del Pacífico, Lima.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Consultado el 17/01/2019. Disponible en: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015*. (Tesis inédita). Universidad de Tacna, Tacna.
- Chiavenato, I., (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capita de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I., (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cumpa, F. & Chávez, P. (2015). *Síndrome de Burnout en Docentes del Nivel Primario de las Instituciones Educativas Estatales del distrito de Chiclayo. Agosto, 2015* (Tesis inédita). Universidad Juan Mejía Baca, Chiclayo.
- DS-014-2011-SA (2011). *Aprueban reglamento de establecimientos farmacéuticos*.
- Duran, M. (2010). *Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Revista Nacional de Administración, 76.

Fernández, J. (2019). *Libérate del estrés: Claves para reconocer los síntomas y aprender a manejarlos*. España: Cedro.

García, L. (2014). *Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del Corporativo Adventista del Norte de México*. (Tesis inédita). Universidad de Montemorelos, México.

Giráldez, Z. y Huamán, I. (2016). *Estrés y Rendimiento Laboral de los trabajadores de la Financiera Pro Empresa de Huancavelica 2015*. (Tesis inédita). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica.

Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016*. (Tesis inédita). Universidad César Vallejo, Trujillo.

Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G.(2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial Un Caso en Estudio*. Consultado el 18/01/2019. Disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1

González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*". (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Gonzales, Y. y Guevara, C. (2018). *Relación del Estrés con el Desempeño Laboral en el Personal Docente y Administrativo de la I.E. Cesar Vallejo Apan Alto, Hualgayoc 2018*. (Tesis inédita). Universidad Privada del Norte, La Libertad.

Gutiérrez, S. (2014). *Los problemas económicos generan la ansiedad o el estrés*. Consultado el 14/01/2019. Disponible en: <http://www.revistavidasana.com/los-problemas-economicos-genera-la-ansiedad-o-el-estres/>.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc. Graw Hill.

Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial*. Introducción a la Psicología industrial y organizacional. México: McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

León, M. y Díaz, E. (2019). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. España: Paraninfo.

Leyva, Y. y Soto, K. (2018). *Estrés Labora y Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de Ayacucho*. (Tesis inédita). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho.

Luthans, F. (2011), “Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach”. Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edition. Recuperado de: https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizational-behavior-_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin-2010.pdf.

Lyle, H., Miller, D., y Alma Dell Smith. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Washington. Consultado el 18.01.19. Disponible en: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

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

Mora, C. (2007). *Rendimiento, Desempeño, Alcance*. Venezuela. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/alcance-del-rendimiento-y-desempeno-laboral-en-la-organizacion.htm>

Moreira, R. (2013). Necesidades de capacitación del profesional del personal administrativo. Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*, 3ra. Ed. Editorial e imprenta de la universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú.

Palmar R. y Valero J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes. Consultado el 15.02.2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Paricoto, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Cusco agencia Wanchaq, año 2018*. (Tesis inédita). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Pérez, A., Frenis, B., y Toca, L. (2009). *El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo*. Consultado el 18/01/19. Disponible en: http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacional/Materiales/E_El%20estr%EF%BF%A9s%20laboral.doc

Ramírez, J. (2010). *El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas*. Ciudad de México: Conaculta-INAH.

Reyes, L. (2015). *El estrés laboral: Impacto en la salud de los trabajadores*. Consultado el 14/01/19. Disponible en: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1017/EL%20ESTRES%20LABORAL%20IMPACTO%20EN%20LA%20SALUD%20DE%20LOS%20TRABAJADORES.pdf?sequence=1>.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación, México.

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación, México.

Rodríguez, Y. (2008). *El estrés en nuestras vidas*. Mexico. Consultado el 20.01.18.
Disponible en:
<http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/especialidades/articulo.asp?i=2862>

Rodriguez, A., García, M. y Cerdá, M. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional*. España: Gedisa.

Ruiz, I. & Vega, K. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. (Tesis inédita para optar el título de Licenciado en Gestión con mención en Gestión Empresarial). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Santesmases, M., Valderrey, F. y Sánchez, A. (2014). *Fundamentos de mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Sutherland, V. y Cooper, C. (2000). *Strategic Stress Management*. London: Macmillan.

Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, Periodo 2015*. (Tesis inédita). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

Torres, P. (2018). *Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017*. (Tesis inédita). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima.

Vialfa, C. (2010). *Las tres fases del estrés*. España. Consultado el 17.01.19. Disponible en: <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>

Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016*. (Tesis inédita). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA “AHORROFARMA SCRL” DE HUANCAYO - 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p>	<p>- Estrés en el trabajo Perez, Frenis y Toca (2009).</p>	<p>V1: Estrés D1: Estrés a nivel organizacional D2: Estrés a nivel individual D3: Estrés a nivel del entorno</p>	<p>1 MÉTODO De acuerdo al propósito de la investigación, se utilizó el método científico Inductivo-Deductivo.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la relación entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés a nivel organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés a nivel individual y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés a nivel del entorno y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL de Huancayo 2019.</p>	<p>- Reducción y Manejo del Estrés Landy y Conte (2005)</p> <p>- Evaluación del desempeño Chiavenato (2002)</p> <p>- Medición del desempeño Werther y Davis (2000)</p>	<p>V2: Desempeño laboral D4: Habilidades laborales D5: Relaciones interpersonales</p>	<p>2 TIPO La investigación realizada fue de tipo aplicada, porque los resultados obtenidos permiten desarrollar estrategias diferenciadas de manejo de estrés con la finalidad de obtener un mejor desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Droguería Ahorrofarma SCRL de Huancayo.</p> <p>3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN En nuestra investigación, el nivel de la investigación fue correlacional porque buscamos determinar el grado de asociatividad entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ahorrofarma SCRL.</p> <p>4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN La investigación realizada fue no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, porque se midió la variable tal como se presenta en la realidad, la recolección de datos se realizó en un momento preciso del tiempo y se describió la relación entre las dos variables en un momento determinado.</p>

ANEXO B

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Estrés

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Estrés	Proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo, desencadenado por unas circunstancias externas (como acumulación de trabajo) que se perciben como una amenaza o un peligro, que provoca un estado psicológico de malestar y unos cambios fisiológicos (Fernández, 2019)	Será medido a través de una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario auto administrado con 19 ítems.	Estrés a nivel organizacional	Relación con compañeros de trabajo	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?
					¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?
					¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?
				Comunicación en la institución	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?
					¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?
					¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?
			Cantidad de trabajo	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?	
				¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?	
				¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?	
				¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?	
Estrés a nivel individual	Factores familiares	¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?			

					¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?
				Remuneración económica	¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?
					¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?
					¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?
			Estrés a nivel del entorno	Cambios económicos	¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?
				Asuntos políticos	¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?
					¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?

Variable Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Desempeño laboral	Desenvolvimiento de cada individuo en el cumplimiento de su jornada de trabajo en una organización con eficiencia, eficacia y efectividad, cuya labor se ajusta a las exigencias y requerimientos en busca del éxito de la organización (Cuesta y Valero, 2014).	Será medido a través de una encuesta mediante la aplicación de un cuestionario auto administrado con 10 ítems.	Habilidades laborales	Aplicación de conocimientos	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.
					Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.
				Responsabilidad	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.
					Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.
			Relaciones interpersonales	Empatía	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.
					Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.
				Liderazgo	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.
					Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.
Influencia	Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.				

ANEXO C

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO**Variable Estrés**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala valorativa	Instrumentos
Estrés	Estrés a nivel organizacional	Relación con compañeros de trabajo	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?	1. Nunca 2. Raramente 3. Algunas veces 4. Con frecuencia 5. Siempre	Cuestionario de encuesta
			¿Crees que la relación entre tus compañeros debería mejorar?		
			¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?		
		Comunicación en la institución	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?		
			¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?		
			¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?		
		Cantidad de trabajo	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?		
			¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?		
			¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?		
	Estrés a nivel individual	Factores familiares	¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?		
			¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?		
			¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?		
		Remuneración económica	¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?		
			¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?		
			¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?		
	Estrés a nivel del entorno	Cambios económicos	¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?		
			¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?		
		Asuntos políticos	¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?		
¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?					

Variable Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala valorativa	Instrumentos
Estrés	Habilidades laborales	Aplicación de conocimientos	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.	1. Nunca 2. Raramente 3. Algunas veces 4. Con frecuencia 5. Siempre	Cuestionario de encuesta
			Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.		
		Responsabilidad	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.		
			Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo. Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.		
	Relaciones interpersonales	Empatía	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional. Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.		
		Liderazgo	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.		
		Influencia	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.		
			Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.		

ANEXO D

CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que agradezco de antemano tu colaboración.

Sírvase marcar con un aspa "X" la respuesta de acuerdo a tu criterio, según las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: Estrés a nivel organizacional					
1	¿Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada?					
2	¿Crees que la relación entre tus compañeros debería Mejorar?					
3	¿Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora?					
4	¿Consideras que la comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral?					
5	¿Crees que la comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo?					
6	¿Consideras que una mala comunicación con el equipo de trabajo genera estrés en la institución?					
7	¿Consideras que la carga laboral que tienes en la institución, te puede producir estrés laboral?					
8	¿Crees que la recarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo, lo cual genera estrés?					
9	¿Consideras que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés laboral?					
	Dimensión: Estrés a nivel individual					
10	¿Crees que los problemas familiares son ocasionados por el estrés individual?					
11	¿Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia?					
12	¿Consideras que los problemas familiares mejorarían si practicas actividades que conlleven a disminuir el estrés?					
13	¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés personal como familiar?					
14	¿Consideras que los problemas económicos te generan estrés?					
15	¿Consideras que uno de los factores principales del estrés individual es generado por problemas económicos?					
	Dimensión: Estrés a nivel del entorno					
16	¿Consideras que el cambio de jefatura conlleva a una incertidumbre económica por ser una posibilidad de estrés laboral?					

17	¿Consideras que ante un recorte de presupuesto, te generaría una incertidumbre a nivel económico y por ende te produciría estrés laboral?					
18	¿Crees que ante una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral?					
19	¿Consideras que el cambio de gobierno conlleva a una incertidumbre política?					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a),

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que agradezco de antemano tu colaboración.

Sírvase marcar con un aspa "X" la respuesta de acuerdo a tu criterio, según las siguientes alternativas:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Dimensión: habilidades laborales					
1	Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo.					
2	Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo.					
3	Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada.					
4	Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo.					
5	Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo.					
	Dimensión: relaciones interpersonales					
6	Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación institucional.					
7	Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral.					
8	Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión institucional.					
9	Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área.					
10	Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua.					

Gracias por su colaboración

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Mediante el presente documento se autoriza a la Srta. Tessy Contreras Núñez identificada con DNI 72757987, egresada de la carrera de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, desarrollar su trabajo de investigación titulado "Estrés y Desempeño Laboral en la Distribuidora Droguería Ahorrofarma SCRL de Huancayo - 2019" en nuestra empresa; asimismo, se le brindará las facilidades correspondientes para el acopio de información. Al término del trabajo, los resultados deberán ser compartidos con nuestra empresa el cual será de mucha utilidad.



 **AHORRO** *farma*
F. Carlos José Ramos Rojas
DIRECCIÓN GENERAL

ANEXO E

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para medir el Estrés

Análisis del instrumento

En esta parte se presentan los resultados del análisis de los 19 ítems del instrumento para evaluar los niveles de estrés; utilizamos dos criterios, la validez del contenido y la validez del constructo.

Validez de contenido

Para la validez del contenido, se utilizó el juicio de expertos; se convocó a 03 profesionales con título de Licenciado en Administración que analizaron los 19 ítems organizados en 3 dimensiones, la evaluación del contenido se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. Relación entre las variables y la dimensión
- b. Relación entre la dimensión y el indicador
- c. Relación entre el indicador y los ítems
- d. Relación entre el ítem y la opción de respuesta

Cada uno de estos criterios se valoró con un SI (1 punto) ó un NO (0 puntos), como cada ítem se valora con 4 criterios, para procesar los datos se ha considerado que

Ningún SI	Muy deficiente	0 puntos
Un SI	Deficiente	1 punto
Dos SI	Regular	2 puntos
Tres SI	Bueno	3 puntos
Cuatro SI	Muy bueno	4 puntos

0. Muy deficiente	1. Deficiente	2. Regular	3. Bueno	4. Muy bueno
0% - 20%	21% - 40%	41% - 60%	61% - 80%	81% - 100%

Los resultados y el procesamiento estadístico se muestran a continuación:

Cuadro Nro. 03
Resultado Juicio de Expertos

ITEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	TOTAL	
				PTJE	%
1	4	4	2	10	83%
2	4	2	2	8	67%
3	4	3	4	11	92%
4	3	4	1	8	67%
5	4	4	2	10	83%
6	3	3	3	9	75%
7	4	3	2	9	75%
8	4	4	4	12	100%
9	4	3	3	10	83%
10	4	4	2	10	83%
11	4	4	4	12	100%
12	4	3	3	10	83%
13	3	2	2	7	58%
14	4	4	3	11	92%
15	4	3	4	11	92%
16	4	3	5	12	100%
17	4	3	2	9	75%
18	4	4	2	10	83%
19	3	2	3	8	67%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro Nro. 04
Resumen Juicio de Expertos

	PUNTAJE TOTAL	PORCENTAJE
JUEZ 1	72	95%
JUEZ 2	62	82%
JUEZ 3	53	70%
PROMEDIO	62	82%

FUENTE: Registro de resultados cuadro Nro. 03

Se observa que el puntaje promedio de los jueces es de 62 que equivale al 82% de valoración, que indica una opinión favorable para la aplicación del instrumento, y si analizamos el porcentaje promedio se puede notar que es muy bueno.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	19

Del análisis del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento podemos notar que el valor fue de 0,888, superior a 0,70 lo cual evidenció que el instrumento es altamente confiable.

Validez del constructo

En este caso, para el análisis de la validez del constructo del cuestionario, se llevó a cabo una prueba piloto. De acuerdo a Alarcón (1991) se señala que el piloto se realiza con dos propósitos: determinar si las preguntas recogen la información necesaria y en qué medida el cuestionario va a contribuir a ofrecer una buena relación con el encuestado, en este caso con los trabajadores de la droguería.

El estudio piloto se realizó en una muestra de 6 trabajadores de una empresa similar, en este caso la droguería Prianca Distribuciones.

La prueba piloto consistió en la aplicación experimental en campo, del cuestionario que previamente pasó por el juicio de expertos. La prueba piloto es una suerte de ensayo general y se llevó a cabo de manera tan precisa como la aplicación definitiva, sólo que a un grupo más pequeño de informantes, en este caso a 6 trabajadores.

FÓRMULA USADA	INDICADOR DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO
$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$	Coficiente de correlación corregido Ítem Total; empleando el coeficiente de correlación producto momento Pearson.
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2_r} \right]$	Depuración de Ítems para incrementar la consistencia interna, empleando el coeficiente de Consistencia interna Alpha de Cronbach.

Cuadro Nro. 05: Análisis de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	41,00	92,000	,283	,770
Item2	41,00	67,200	,803	,713
Item3	41,33	96,267	,161	,775
Item4	40,67	77,467	,714	,732
Item5	40,83	98,167	-,068	,805
Item6	41,33	103,867	-,264	,808
Item7	41,17	106,567	-,545	,804
Item8	41,33	76,267	,941	,717
Item9	41,33	93,067	,426	,765
Item10	41,50	91,900	,430	,763
Item11	41,17	87,367	,455	,758
Item12	40,83	79,767	,690	,736
Item13	41,50	95,500	,114	,779
Item14	40,83	90,167	,372	,764
Item15	41,00	94,000	,439	,767
Item16	40,50	89,100	,463	,759
Item17	41,17	82,167	,714	,739
Item18	40,50	89,900	,574	,757
Item19	41,00	92,800	,124	,786

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	19

Del análisis del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento se puede observar que el software SPSS nos da el valor de 0,775, Lo cual evidenció la validez de constructo del instrumento de estudio, considerado como BUENA.

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

Análisis del instrumento

En esta parte se presentan los resultados del análisis de los 10 ítems del instrumento para evaluar el desempeño laboral; utilizamos dos criterios, la validez del contenido y la validez del constructo.

Validez de contenido

Para la validez del contenido, se utilizó el juicio de expertos; se convocó a 03 profesionales con título de Licenciado en Administración que analizaron los 10 ítems organizados en 2 dimensiones, la evaluación del contenido se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. Relación entre las variables y la dimensión
- b. Relación entre la dimensión y el indicador
- c. Relación entre el indicador y los ítems
- d. Relación entre el ítem y la opción de respuesta

Cada uno de estos criterios se valoró con un SI (1 punto) ó un NO (0 puntos), como cada ítem se valora con 4 criterios, para procesar los datos se ha considerado que

Ningún SI	Muy deficiente	0 puntos
Un SI	Deficiente	1 punto
Dos SI	Regular	2 puntos
Tres SI	Bueno	3 puntos
Cuatro SI	Muy bueno	4 puntos

5. Muy deficiente	6. Deficiente	7. Regular	8. Bueno	9. Muy bueno
0% - 20%	21% - 40%	41% - 60%	61% - 80%	81% - 100%

Los resultados y el procesamiento estadístico se muestran a continuación:

Cuadro Nro. 03
Resultado Juicio de Expertos

ITEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	TOTAL	
				PTJE	%
1	4	4	4	12	100%
2	1	4	4	9	75%
3	2	4	4	10	83%
4	2	4	3	9	75%
5	4	4	3	11	92%
6	2	4	4	10	83%
7	4	3	4	11	92%
8	2	4	4	10	83%
9	4	3	3	10	83%
10	2	4	4	10	83%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro Nro. 04
Resumen Juicio de Expertos

	PUNTAJE TOTAL	PORCENTAJE
JUEZ 1	27	68%
JUEZ 2	38	95%
JUEZ 3	37	93%
PROMEDIO	34	85%

FUENTE:

Registro de resultados cuadro Nro. 03

Se observa que el puntaje promedio de los jueces es de 34 que equivale al 85% de valoración, que indica una opinión favorable para la aplicación del instrumento, y si analizamos el porcentaje promedio se puede notar que es muy bueno.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	10

Del análisis del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento podemos notar que el valor fue de 0,801, superior a 0,70 lo cual evidenció que el instrumento es altamente confiable.

Validez del constructo

En este caso, para el análisis de la validez del constructo del cuestionario, se llevó a cabo una prueba piloto. De acuerdo a Alarcón (1991) se señala que el piloto se realiza con dos propósitos: determinar si las preguntas recogen la información necesaria y en qué medida el cuestionario va a contribuir a ofrecer una buena relación con el encuestado, en este caso con los trabajadores de la droguería.

El estudio piloto se realizó en una muestra de 6 trabajadores de una empresa similar, en este caso la droguería Prianca Distribuciones.

La prueba piloto consistió en la aplicación experimental en campo, del cuestionario que previamente pasó por el juicio de expertos. La prueba piloto es una suerte de ensayo general y se llevó a cabo de manera tan precisa como la aplicación definitiva, sólo que, a un grupo más pequeño de informantes, en este caso a 6 trabajadores.

La prueba piloto consistió en la aplicación experimental en campo, del cuestionario que previamente pasó por el juicio de expertos. La prueba piloto es una suerte de ensayo general y se llevó a cabo de manera tan precisa como la aplicación definitiva, sólo que, a un grupo más pequeño de informantes, en este caso a 6 trabajadores.

FÓRMULA USADA	INDICADOR DE VALIDEZ DE CONSTRUCTO
$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$	Coeficiente de correlación corregido Ítem Total; empleando el coeficiente de correlación producto momento Pearson.
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$	Depuración de Ítems para incrementar la consistencia interna, empleando el coeficiente de Consistencia interna Alpha de Cronbach.

Cuadro Nro. 05: Análisis de confiabilidad del instrumento

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	31,33	25,067	,097	,835
Item2	30,83	20,167	,808	,714
Item3	31,33	22,267	,397	,778
Item4	31,33	29,067	-,192	,813
Item5	31,33	19,467	,849	,705
Item6	31,33	26,267	,159	,797
Item7	30,67	21,867	,669	,737
Item8	31,17	23,767	,786	,745
Item9	31,33	24,267	,734	,751
Item10	31,33	22,267	,692	,738

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	10

Del análisis del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para el instrumento podemos notar que el valor fue de 0,768, Lo cual evidenció la validez de constructo del instrumento de estudio, considerado como BUENA.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:****TÍTULO DE LA TESIS:** "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA "AHORROFARMA SCRL" DE HUANCAYO 2019"**DIRIGIDO A:** COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA AHORROFARMA SCRL**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MELQUIADES FLABIO CAMAYO MEZA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**FECHA:** 25/09/2020**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:****TÍTULO DE LA TESIS:** "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA "AHORROFARMA SCRL" DE HUANCAYO 2019"**DIRIGIDO A:** COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA AHORROFARMA SCRL**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** MIGUEL ANIBAL CERRÓN ALIAGA**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**FECHA:** 28/06/2020**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:****TÍTULO DE LA TESIS:** "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA "AHORROFARMA SCRL" DE HUANCAYO 2019"**DIRIGIDO A:** COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA DROGUERÍA AHORROFARMA SCRL**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** PAUL MARTINEZ VITOR**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**FECHA:** 08/08/2020**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO F
MATRIZ DE DATOS

ENCUESTADO	ESTRÉS																			DESEMPEÑO LABORAL									
	Estrés a nivel organizacional									Estrés a nivel individual						Estrés a nivel del entorno				Habilidades laborales					Relaciones interpersonales				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
2	1	1	4	3	5	5	4	5	2	3	1	2	1	5	4	3	1	3	1	5	4	3	1	5	2	3	4	5	2
3	3	5	3	4	2	2	3	3	3	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4
7	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4	1	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4
8	3	3	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
9	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
10	5	5	2	3	2	3	2	3	3	2	5	3	5	2	3	3	5	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
11	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	1	3	1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5
14	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	3	1	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3
15	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4
17	3	5	2	5	2	4	5	5	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2
18	3	2	3	4	5	1	1	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4
19	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	5	2	3	3	5	2	2	2	2	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4
20	3	3	2	3	2	4	3	5	2	3	3	5	1	4	3	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2

ENCUESTADO	ESTRÉS																			DESEMPEÑO LABORAL									
	Estrés a nivel organizacional									Estrés a nivel individual						Estrés a nivel del entorno				Habilidades laborales					Relaciones interpersonales				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
21	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	3	2	4	2	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4
22	1	1	4	2	4	4	2	4	2	3	1	3	5	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3
23	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
24	5	5	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2
25	3	2	3	4	5	2	3	3	3	4	1	4	1	3	2	4	4	3	1	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4
26	3	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	3	1	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5

ANEXO G

CONSENTIMIENTO INFORMADO**Consentimiento Informado**

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encueste un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: Estrés y desempeño laboral en la distribuidora droguería “Ahorrofarma SCRL” de Huancayo 2019. Entiendo que la encuesta formará parte de una investigación centrada en averiguar cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora droguería Ahorrofarma de Huancayo, empresa en la que laboro.

Entiendo que seré encuestado(a) en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

Entiendo que fui elegido(a) para participar junto con otros empleados en este estudio porque se hizo un muestreo probabilista para determinar la muestra de la investigación.

He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualesquiera preguntas o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que es la persona a quien debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Fecha:

Firma del(a) Encuestado(a)

Firma del Encuestador

ANEXO H

EVIDENCIAS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO









