



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

**EL ESTRES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL GRUPO SANTA ELENA – CHANCAY, AÑO  
2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR:

**Bach. MAYTA PALOMINO, NATHALY WENDY**

ASESOR:

**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**

**HUACHO – PERÚ**

**2021**

## ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

---

**Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera**  
Asesor

---

**Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga**  
Presidente

---

**Dr. Félix Gil Caro Soto**  
Secretario

---

**Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala**  
Vocal

## DEDICATORIA

Esta Tesis está dedicada a:

A mi Madre Olinda Palomino; por ser el sostén de mi vida y manifestarme siempre su amor, cariño y apoyo incondicional. Te estaré agradecida hasta el último día de mi existencia.

A mi Padre Carlos Mayta; concibo que siempre estás conmigo, aunque nos faltaron numerosas cosas por vivir juntos, sé que este momento es tan especial para ti como lo es para mí.

A mi hermano Christian Mayta; a quien Amo infinitamente, por estar en momentos significativos conmigo y porque siempre estás dispuesto a oírme y ayudarme en cualquier momento.

A mi Prima Nathaly Robles, por sus consejos, enseñanzas y su cariño. Por el amor que le tiene a mi Padre.

A mi ahijada Luhanna Nuñez; por sus abrazos, sus besos, sus dibujos y sus ocurrencias, porque forman parte de mi vida

*Nathaly Wendy Mayta Palomino*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme llegar a este momento, haciendo realidad mi sueño que tanto anhelaba.

A mi familia agradecerle por el apoyo constante en cada decisión y permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

Gracias a la Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión" - Huacho por haberme acogido en sus instalaciones y proporcionados conocimientos especializados.

*Nathaly Wendy Mayta Palomino*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	14
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivos de la Investigación.....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación de la Investigación.....	16
1.5. Delimitaciones del estudio.....	16
1.6. Viabilidad del estudio.....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Internacionales.....	18
2.1.2. Nacionales.....	19

2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Estrés Laboral .....	21
a) Definición.....	21
b) Clasificación de las modalidades o tipos de estrés.....	21
c) Fuentes de estrés .....	22
d) Fuentes potenciales de estrés .....	22
e) Consecuencias .....	22
f) Fases del estrés .....	23
g) Solución a los problemas del estrés laboral .....	23
h) Dimensiones del estrés laboral.....	23
2.2.2. Desempeño Laboral .....	24
a) Definiciones .....	24
b) Propósitos de la evaluación de desempeño. ....	24
c) Beneficios de la evaluación de desempeño.....	24
d) Métodos de la evaluación de desempeño.....	26
e) Etapas de la evaluación de desempeño .....	27
f) Dimensiones de la evaluación de desempeño.....	27
g) Relación entre estrés y desempeño laboral .....	28
2.3. Definiciones de los términos básicos .....	28
2.4. Hipótesis de investigación. ....	29
2.4.1. Hipótesis general.....	29
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	29
2.5. Operacionalización de las variables.....	30
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>31</b>
3.1. Diseño de la investigación .....	31
3.1.1. Tipo.....	31
3.1.2. Nivel.....	31
3.1.3. Diseño .....	31
3.1.4. Enfoque.....	31
3.2. Población y muestra.....	32
3.2.1. Población.....	32
3.2.2. Muestra .....	32

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
3.3.1. Técnicas .....	32
3.3.2. Instrumentos .....	32
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	35
4.1. Análisis de resultados .....	35
4.2. Contratación de hipótesis .....	67
Hipótesis Específica 1 .....	67
Hipótesis Específica 2 .....	68
Hipótesis Específica 3 .....	69
Hipótesis general .....	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	71
5.1. Discusión .....	71
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
6.1. Conclusiones .....	73
6.2. Recomendaciones .....	74
REFERENCIAS .....	75
7.1. Fuentes documentales .....	75
7.2. Fuentes bibliográficas .....	76
7.3. Fuentes hemerográficas .....	77
7.4. Fuentes Electrónicas .....	78
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables .....	30
<b>Tabla 2.</b> Resumen de procesamiento de casos.....	32
<b>Tabla 3.</b> Fiabilidad del estrés laboral.....	33
<b>Tabla 4.</b> Fiabilidad del desempeño laboral .....	33
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad .....	33
<b>Tabla 6.</b> Niveles de las dimensiones.....	34
<b>Tabla 7.</b> Frecuencia de tener un alto grado de dificultad en su trabajo .....	35
<b>Tabla 8.</b> Frecuencia de estar restringidas su creatividad e iniciativa .....	36
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de no usar bien las habilidades del trabajador .....	37
<b>Tabla 10.</b> Frecuencia de sobrecarga en el trabajo.....	38
<b>Tabla 11.</b> Frecuencia de las inadecuadas condiciones físicas laborales.....	39
<b>Tabla 12.</b> Frecuencia de estar expuesto a riesgo físico constante .....	40
<b>Tabla 13.</b> Frecuencia de las jornadas de trabajo excesivas .....	41
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia de que el salario es insuficiente .....	42
<b>Tabla 15.</b> Frecuencia de no tener la forma de relajarse y estar tranquilo.....	43
<b>Tabla 16.</b> Frecuencia de tener trastornos de insomnio o pesadillas. ....	44
<b>Tabla 17.</b> Frecuencia de sentir cansancio permanente en el trabajo .....	45
<b>Tabla 18.</b> Frecuencia de sentir dolores de cabeza o migrañas últimamente .....	46
<b>Tabla 19.</b> Frecuencia de sentir sus músculos contraídos por motivos de trabajo .....	47
<b>Tabla 20.</b> Frecuencia de tener inconvenientes de digestión o dolor abdominal.....	48
<b>Tabla 21.</b> Frecuencia de haber sentido somnolencia en el trabajo.....	49
<b>Tabla 22.</b> Frecuencia de haber ausentarse en el trabajo por motivos de salud.....	50
<b>Tabla 23.</b> Frecuencia de haber tenido discusiones con sus compañeros de trabajo.....	51
<b>Tabla 24.</b> Frecuencia de no conversar con sus demás compañeros .....	52
<b>Tabla 25.</b> Frecuencia de sentir deseos de aislarse de los demás .....	53
<b>Tabla 26.</b> Frecuencia de haber sentido que su trabajo es inestable .....	54
<b>Tabla 27.</b> Frecuencia de tener deseos de irse lejos y no regresar en la últimas semanas...	55
<b>Tabla 28.</b> Frecuencia de haber tenido problemas de concentración.....	56



<b>Tabla 29.</b> Frecuencia de haber tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros..	57
<b>Tabla 30.</b> Frecuencia de haber tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares .....	58
<b>Tabla 31.</b> Niveles de los factores psicosociales en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. ....	63
<b>Tabla 32.</b> Niveles del estrés físico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.....	64
<b>Tabla 33.</b> Niveles del estrés psicológico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.....	65
<b>Tabla 34.</b> Niveles del estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. ....	66
<b>Tabla 35.</b> Correlaciones de la dimensión factores psicosociales en el trabajo y la variable desempeño laboral.....	67
<b>Tabla 36.</b> Correlaciones de la dimensión estrés físico y la variable desempeño laboral ...	68
<b>Tabla 37.</b> Correlaciones de la dimensión estrés psicológico y la variable desempeño laboral .....	69
<b>Tabla 38.</b> Correlaciones de las variables estrés laboral y el desempeño laboral.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b>	Alto grado de dificultad en su trabajo .....	35
<b>Figura 2.</b>	Su creatividad e iniciativa están restringidas .....	36
<b>Figura 3.</b>	Considera que no se usa bien las habilidades del trabajador.....	37
<b>Figura 4.</b>	Considera que le sobrecargan de trabajo.....	38
<b>Figura 5.</b>	Considera que son inadecuadas las condiciones físicas laborales.....	39
<b>Figura 6.</b>	Considera que los trabajadores están expuestos a riesgos físicos constante .	40
<b>Figura 7.</b>	Considera que hay jornadas de trabajo excesivas .....	41
<b>Figura 8.</b>	Consideras que el salario es insuficiente.....	42
<b>Figura 9.</b>	No tener la forma de relajarse y estar tranquilo .....	43
<b>Figura 10.</b>	Ha tenido trastornos de insomnio o pesadillas .....	44
<b>Figura 11.</b>	Ha sentido cansancio permanente cuando está en el trabajo.....	45
<b>Figura 12.</b>	Ha tenido dolores de cabeza o migrañas en las últimas semanas.....	46
<b>Figura 13.</b>	Ha tenido sus músculos contraídos por motivos de trabajo .....	47
<b>Figura 14.</b>	Tener inconvenientes de digestión o dolor abdominal.....	48
<b>Figura 15.</b>	Ha tenido somnolencia en el trabajo .....	49
<b>Figura 16.</b>	Ausentarse en el trabajo por motivos de salud.....	50
<b>Figura 17.</b>	Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo.....	51
<b>Figura 18.</b>	No conversar con sus demás compañeros .....	52
<b>Figura 19.</b>	Ha sentido el deseo de aislarse de los demás .....	53
<b>Figura 20.</b>	Ha sentido que su trabajo es inestable.....	54
<b>Figura 21.</b>	Tener deseos de irse lejos y no regresar en las últimas semanas .....	55
<b>Figura 22.</b>	Ha tenido problemas de concentración .....	56
<b>Figura 23.</b>	Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros.....	57
<b>Figura 24.</b>	Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares .....	58
<b>Figura 25.</b>	Frecuencia de la Dimensión Eficacia de la variable desempeño .....	59
<b>Figura 26.</b>	Frecuencia de la Dimensión Eficiencia de la variable desempeño .....	60
<b>Figura 27.</b>	Frecuencia de la Dimensión Satisfacción de la variable desempeño .....	61
<b>Figura 28.</b>	Frecuencias de la Dimensión Economía de la variable desempeño.....	62
<b>Figura 29.</b>	Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con el desempeño laboral	

	de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.....	63
<b>Figura 30.</b>	El estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. ....	64
<b>Figura 31.</b>	El estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.....	65
<b>Figura 32.</b>	El estrés está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. ....	66

## RESUMEN

**Objetivo:** Demostrar cómo influye el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. **Métodos:** De tipo aplicada, de nivel correlacional, diseño no experimental. Con un enfoque mixto. La población de estudio está conformada por 25 Ingenieros y administrativos del Grupo Santa Elena – Chancay. La muestra fue poblacional. La validación de los instrumentos con el alfa de Cronbach alcanzaron los valores de 0,940 y 0,829. Se realizó la prueba de normalidad, la cual permite usar un estadístico para la contrastación de hipótesis, por ser una muestra menor a 50, se usó el sig del Shapiro-Wilk, alcanzando valores mayores a 0.05, determinado el uso de la correlación de Pearson. **Resultados:** El estrés alcanza un nivel medio con 68% (17) y 32% (8) nivel bajo y el desempeño laboral alcanzó el 96% (24) nivel alto y un 4% (1) nivel medio, deduciendo que a menor estrés mayor desempeño laboral. **Conclusión:** Se Demostró que a un 99% el sig. (bilateral) es de 0,001 con un coeficiente de correlación de 0,643\*\*. Donde el estrés físico, psicológicos y los factores psicosociales aun viene afectando a los trabajadores y no dejándoles desempeñarse de forma adecuada.

**Palabras clave:** Factores psicosociales, estrés físico, estrés psicológico, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

**Objective:** Demonstrate how the stress and job performance of the workers of the Santa Elena - Chancay Group influences, Year 2020. **Methods:** Applied type, correlal level, non-experimental design. With a mixed approach. The study population consists of 25 Engineers and administrative of the Santa Elena – Chancay Group. **Methods:** Applied type, correlal level, non-experimental design. With a mixed approach. The study population consists of 25 Engineers and administrative of the Santa Elena – Chancay Group. The sample was population. Validation of instruments with Cronbach alpha reached values of 0.940 and 0.829. The normality test was performed, which allows a statistic to be used for hypothesis contrast, being a sample less than 50, the Shapiro-Wilk sig was used, reaching values greater than 0.05, determined the use of Pearson correlation. **Results:** Stress reaches an average level with 68% (17) and 32% (8) low level and job performance reached 96% (24) high and 4% (1) average level, deducing that the lower stress the higher job performance. **Conclusion:** 99% (bilateral) was shown to be 0.001 with a correlation coefficient of 0.643\*\*. Where physical, psychological stress and psychosocial factors have still affected workers and not letting them perform properly.

**Keywords:** Psychosocial factors, physical stress, psychological stress, job performance.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra con la tensión de la pandemia del COVID19, esto ha conllevado a que las personas estén siempre estresadas, para no infectarse con este virus. Ya que el estrés hace que bajen las defensas de las personas.

En las empresas los trabajadores se encuentran afectados por agentes estresantes, tanto con los factores psicosociales, estrés físico y psicológico. Si esto no es controlado a tiempo se desencadenará en un estrés laboral

El estrés laboral es propio de las empresas, la cuales, a la presión de los jefes o la producción de productos, hacen que esto afecte a la salud de sus trabajadores, trayendo como consecuencia insatisfacción y el bajo desempeño de parte de los trabajadores.

El presente estudio busca demostrar cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Y a la vez proponer algunas recomendaciones que les permita solucionar sus problemas que viene acaeciendo en la empresa Grupo Santa Elena

Además, el presente está estructurado de la forma siguiente: Capítulo I, contiene la realidad problemática, la formulación del problema y objetivos, justificación delimitación y viabilidad de la investigación. Capítulo II, Marco teórico, donde se desarrolla los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, definiciones de términos básicos, hipótesis y la Operacionalización de las variables. Capítulo III, Metodología, donde se desarrolla, el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de la información. Capítulo IV, resultados. Capítulo V Discusiones. Capítulo VI, Conclusiones y recomendaciones. Las referencias bibliográficas y anexos

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Desde que se tuvo conocimiento del COVID-19 con fecha 30 de enero a ésta epidemia lo declaró como una emergencia de salud pública internacional en un primer momento, posteriormente ajustando sus protocolos, declarándole pandemia global el 11 de marzo del 2020, lo que ocasionó un cambio radical en el comportamiento laboral a nivel nacional en donde el gobierno peruano tomo medidas radicales en el sector de trabajo, como es el virtual y, que a la vez afecto a los diversos sectores productivos del país como son: sector industrial, el comercio, salud, educación, el sector minero etc. Que obligó al personal a acogerse a la suspensión perfecta, que permitía su estabilidad laboral.

“En Perú, ocho de cada diez trabajadores sufren estrés laboral. Ocasionando consecuencias como: la ansiedad laboral, que afecta el compromiso profesional, que reduce su productividad y desempeño, así las empresas se ven afectadas en el nivel de competitividad y rentabilidad” (La Republica, 2017). Citado por (Chuzón, 2018, pág. 12). Como también cita (Cruz M. , 2019, pág. 18) a Sánchez (2011, p. 6) donde señala que el estrés afectara al rendimiento del trabajador en su puesto laboral, la salud, el proceso integral físico, mental y social.

Motivo por el cual realizamos nuestra investigación en la empresa Grupo Santa Elena-Chancay, donde demostramos la relación entre el estrés y el desempeño laboral en esta nueva realidad. Asimismo, se viene apreciando en esta empresa que los trabajadores vienen teniendo dificultades en su centro laboral, no tiene iniciativa, no vienen explotando las habilidades que tiene cada trabajador, los ambientes no son las adecuadas para laboral (Ruido constante, espacios limitados, falta de iluminación), trabajadores no satisfechos con sus salarios, tienen mucha fatiga en las horas de labores, algunos de ellos vienen faltando por razones de salud, un clima laboral no adecuado,

algunos trabajadores han tenido momento de irritabilidad con sus compañeros y familiares.

Si esto persiste, va afectar netamente en la productividad de la empresa y por ende en su rentabilidad

Pero si, se lleva a ser cambios según las recomendaciones del presente trabajo de investigación tendremos trabajadores menos estresado, satisfechos con su trabajo y salario y en consecuencia se tendría un mejor desempeño laboral, la cual redundará en la empresa Grupo Santa Elena, aumentando su productividad y rentabilidad

En base a ellos nos proponemos demostrar la relación que existiría entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena – Chancay, Año 2020.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera influye el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a) ¿Existe relación entre los factores psicosociales en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020?
- b) ¿Existe relación entre el estrés físico y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020?
- c) ¿Existe relación entre el estrés psicológico y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.



### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a) Analizar la relación de los factores psicosociales en el trabajo en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.
- b) Analizar la relación de estrés físico en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.
- c) Analizar la relación de estrés psicológico en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

### **1.4. Justificación de la Investigación**

Este estudio se justifica porque nos da a conocer como los trabajadores del Grupo Santa Elena-Chancay en tiempos de COVID-19 tienen un nuevo espacio de comportamiento laboral, en donde los trabajadores deben adquirir nuevos hábitos que incluyen el distanciamiento social, uso de mascarillas, aseo constante, de acuerdo a los protocolos emanados por la empresa en concordancia con las normas legales dispuestos por el MINSA. Esta adecuación facilitará el ejercicio profesional del personal.

De igual modo, el estudio servirá de aporte para otros trabajos de investigación sobre estrés y desempeño laboral.

### **1.5. Delimitaciones del estudio**

#### **a) Delimitación temporal.**

La presente investigación propuesta se llevó a cabo desde abril a julio del 2020.

#### **b) Delimitación geográfica.**

El estudio se realizó en la empresa del Grupo Santa Elena-Chancay.

#### **c) Delimitación Social.**

Tendrá una afectación a los funcionarios, trabajadores y usuarios del Grupo Santa Elena – Chancay.

**1.6. Viabilidad del estudio**

Es viable el estudio porque se cuenta con los permisos correspondientes de la empresa Grupo Santa Elena-Chancay, esta financiado por el Tesista y se cuenta con los materiales necesarios para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TÉORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

Amaya, Galvis, Acosta, Aguilera, y Olarte (2019) en su estudio “Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco”. Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano Medellín Colombia. El objetivo fue relacionar el estrés y el bienestar de los empleados de la organización. El estudio es cuantitativo- deductivo no experimental; la muestra es de 40 empleados del Departamento de Fidelización, de la compañía. Concluyó en que, con las herramientas usadas en la investigación y los resultados encontrados, los colaboradores del área sienten la presión de la carga laboral reflejándose en su salud y en el aspecto psicológico de cada uno de ellos, manifestándose de diferentes maneras, desde un dolor de cabeza hasta cuadros de ansiedad; evidenciándose la presencia del estrés en sus labores cotidianas.

Cunalata (2019) de acuerdo a su estudio “Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la Empresa Boho, Ambato”. Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba - Ecuador. El estudio hizo uso del método descriptivo explicativo con diseño no experimental. La muestra es de 44 trabajadores. Concluyo en que los métodos para la evaluación del desempeño es un punto preponderante en BOHO, pues sirve como apoyo a la dirección del talento humano, para cumplir los objetivos institucionales; recomendando a los directivos de la empresa ambateña que pongan en marcha dicho manual, para que se dé comienzo a una adecuada evaluación del desempeño de acuerdo al método más apto para la empresa, de manera que alcance ese rendimiento idóneo del personal como ese desarrollo empresarial en el mercado textil.

Ortiz (2018) realizó el estudio “El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, Provincia de Bolívar”. Ecuador. Su objetivo general fue relacionar el estrés

y el clima organizacional de la entidad de salud. El estudio es cualitativo-cuantitativo, de tipo transversal y analítico. La población es de 53 profesionales de la institución a quienes se les aplicó las encuestas. Se demostró que 54.72% es personal femenino, el 30.19% no tiene ayuda de los colegas, el 37.74% discrepa con perder su trabajo en cualquier momento en la institución, el 43.40% no se organizan en equipos de trabajo. La propuesta de mejora es un plan de actividades para promover la eficacia, la innovación, mejorar la productividad, evitar la sobrecarga laboral y estimular la labor de equipo.

Archila, Cuero, Gómez, Mendoza y Quinchia (2016) en su estudio “Estrategias de motivación que mejoran el desempeño laboral y la productividad en la Empresa H1D”. Institución Universitaria Politécnico Gran colombiano Bogotá Colombia. El estudio es cuantitativo y descriptivo, la muestra es de 10 colaboradores de la empresa H1D el instrumento fue el cuestionario de escala Likert. Los resultados arrojaron que los motivadores extrínsecos e intrínsecos son importantes para el reconocimiento por las labores desarrolladas, la consideración a las áreas libres y las capacitaciones para mejorar el desempeño. En conclusión, la motivación ayuda en el desarrollo del personal, disminuye el estrés y mejora la productividad de la empresa.

Velásquez y Villavicencio (2016) en sus tesis titulada “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016”. Ecuador; relacionó el estrés de los colaboradores con su desempeño en el nosocomio Luis Gabriel Dávila. El estudio fue cuantitativo, analítico, observacional de tipo transversal usando como instrumento la encuesta; la muestra utilizada en este estudio fue de 167 profesionales del nosocomio en mención. El resultado: 120 participantes tienen estrés percibido, 96 de ellos presentaron estrés bajo y 24 de estrés alto. Así también, se demostró que los evaluados evidenciaron una leve baja en su desempeño laboral, es decir, se relacionan en una proporción de  $p = 0,000$ .

### **2.1.2. Nacionales**

Cruz (2019) en su tesis “Estrés laboral y bienestar psicológico en servidores públicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa”. Su objetivo fue relacionar el estrés y el bienestar psicológico de los empleados de la municipalidad. Estudio cuantitativo, no experimental, de tipo transversal - correlacional. El instrumento usado es el cuestionario

de Cooper y la escala de bienestar psicológico de Carol Riff. La muestra fue de 100 servidores del área administrativa, serenazgo y limpieza de ambos sexos, de diferentes edades y modalidades de contrato. Concluyó en que existe relación buena e inversa en el bienestar psicológico y estrés laboral del personal, así mismo, al aumentar el estrés laboral, el nivel de bienestar psicológico disminuye en los servidores públicos.

Chuzón (2018) en su investigación “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe 2018”. Demostró la influencia del estrés en el desempeño de los colaboradores. Estudio correlacional - no experimental. La muestra fue de 30 empleados administrativos. El resultado demostró como el estrés influye en el desempeño laboral, disminuyendo el rendimiento de los empleados; se recomendó capacitar a los empleados y fomentar actividades recreativas en la empresa, para que el clima laboral sea agradable, aumente el desempeño laboral y por ende reduzca el estrés.

Granizo (2017) en su tesis “Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Perú S.A.C., Callao, 2017”. El estudio hipotético-deductivo. Su muestra fue de 30 colaboradores de la empresa. Demostró la relación media del desempeño y la satisfacción con un coeficiente de correlación de 4,02; es decir, mientras los colaboradores se encuentren satisfechos, tendrán buen desempeño laboral, motivándolos y siendo respaldados por su jefe inmediato para el desarrollo de sus actividades.

Mejía (2017) su tesis titulada “Estrés laboral y su influencia en el trabajo en equipo en la Financiera Crediscotia, agencia Huacho, 2017”. Tuvo un diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La muestra es de 21 trabajadores. Se demostró la influencia del estrés en el trabajo en equipo con un índice de significación de 0,032; y esto se observa en el alto porcentaje arrojado en los estudios en relación a la incertidumbre y los problemas económicos; en el comportamiento organizacional; y la ausencia de compromiso para trabajar en equipo y así cumplir con las metas institucionales.

Vigo, D. (2018) en su tesis “El desempeño laboral y la calidad de servicio en la Empresa Gerimed S.A.C. Surco - 2018” Universidad Autónoma del Perú; según su planteamiento el estudio es no experimental – transversal. La muestra fue 58 clientes de

la empresa. Se determinó la situación problemática, la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio; demostrándose su importancia porque se busca mejorar el desempeño laboral y así brindar una buena calidad de servicio a los clientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés Laboral**

Es preciso considerar que, en la actualidad, existe una presión por el cumplimiento laboral que nos solicita el empleador y poder satisfacer esa oferta que nos demanda, crea reacciones biológicas en nuestro cuerpo, se dice que tiene lugar a una “reacción de estrés” (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006, p. 11)

#### **a) Definición**

“El estrés laboral es un estado físico y psíquico en el acomodamiento del colaborador por las exigencias propias del trabajo y, ocasiona alteraciones orgánicas y anímicas”. (MINTRA, 2014). Citado por (Ruiz y Vega, 2016, p. 6).

También hay que considerarlo como “una experiencia subjetiva de una persona, perceptivas existentes ante demandas de trabajo excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas al sobrepasar sus obligaciones”. (Félix, García, y Mercado, 2018, p. 32)

#### **b) Clasificación de las modalidades o tipos de estrés**

Las causas del estrés provienen de dos estímulos: internos; que son causas del propio individuo y externos ocasionados por el entorno social en este caso en un contexto laboral. Y desde este escenario Quispe (2019, pp. 5-6) considera dos tipos: estrés laboral o del trabajo; “lo considera como un malestar y a las afecciones ocasionadas por las condiciones y tareas propias de la institución. Estrés no laboral o cotidiano; relacionado con causas individuales, familiares y de relaciones interpersonales presentándose de diferentes formas, dentro de las relaciones familiares”.

**c) Fuentes de estrés**

De acuerdo al modelo de Cooper y Payne se desarrollan tres categorías las cuales son:

En la categoría del estrés ambiental referidos a la organización laboral; las relaciones interpersonales propias de la comunidad laboral, el liderazgo, el rol del trabajador, la carga de trabajo de la tarea y aquella proveniente de exigencias administrativas o burocráticas. (Rubio, Andrade, Fravega, Macalusso, y Soto, 2019, p. 307)

En el contexto organizacional Baker y Karasek (2000) lo consideran como fuente; en tanto asociados a los factores relacionados con las características psicosociales del trabajo (exigencia-control), con afectación individual del trabajador, citado por (Cirera, Aparecida, Rueda, & Ferraz, 2012, p. 70)

Debemos considerar también los aspectos personales (cada individuo es único) que influyen en la interpretación subjetiva como son: Cognitivo/afectivas; Conductuales; Demográficas. (Gutiérrez, 2017, p. 21)

**d) Fuentes potenciales de estrés**

Robbins y Judge (2013) hacen un análisis sobre el estrés y, lo distinguen en tres categorías: Factores ambientales y es subdividida en tres incertidumbres (económica, política y tecnológica); Factores organizacionales, donde hace la distinción en demandas de tarea, rol e interpersonales. Factores personales, caracterizando las relaciones afectivas familiares, personales y, cuando superan sus recursos financieros-económicos. (pp. 639-640).

**e) Consecuencias**

En el aspecto organizacional, según Robbins y Judge (2013) lo tiene agrupados en las siguientes categorías: fisiológicos, psicológicos y de comportamiento:

*Síntomas fisiológicos*, hay un aumento susceptible a las enfermedades respiratorias y al cambio en el metabolismo (Robbins y Judge, 2013, p. 642)

*Síntomas psicológicos*, los empleos con poca variedad, nivel de responsabilidad, ocasionan insatisfacción relacionado con el empleo y con el quehacer del trabajo (Robbins y Judge, 2013, p. 642)

*Síntomas en el comportamiento* se reflejan: baja productividad, aumenta la rotación laboral. (Robbins y Judge, 2013, p. 642)

#### **f) Fases del estrés**

Citando a Selye (1975) Luján considera 3 fases distintas:

Alarma de Reacción: desencadena una acción rápida donde nuestra energía aumenta y podemos escapar del peligro. (Luján, 2018, p. 35)

Resistencia: “cuando la adrenalina retorna a sus niveles normales, pero los recursos se van agotando y las defensas y la energía necesarias para la fase anterior de estrés disminuyen”. (Luján, 2018, p. 35)

Agotamiento: “dentro del organismo y pierde gradualmente la capacidad adaptativa y después de un tiempo se vuelve perjudicial”. (Luján, 2018, p. 35)

#### **g) Solución a los problemas del estrés laboral**

Impulsar, equilibrar y promover las actividades interpersonales e intrapersonales al interior de la organización, (Rupay, 2018, p. 108)

#### **h) Dimensiones del estrés laboral**

Las dimensiones son:

##### **Factores psicosociales en el trabajo.**

“Son condiciones organizacionales generales que están en cualquier tipo de empresa o institución y hacen referencia a la gestión y organización, cultura, clima laboral, liderazgo, desarrollo personal y profesional de sus colaboradores”. (Graneros, 2018, p. 18)

##### **Estrés físico.**

Realizado con chequeos psicofísicos la salud del empleado y dar tratamientos más oportunos. También se ha de estudiar la rotación de puestos y la epidemiología de los trastornos; evaluando los procesos de



trabajo, el clima psicosocial y agentes externos que pudieran mantener el síndrome de estrés. (Reig-Botella, 2011, pp. 8-9)

### **Estrés psicológico.**

A nivel psicológico es más frecuente “la sintomatología desde que estamos sometidos a una reacción de estrés manifestada con la ansiedad” como lo menciona y lo cita en su estudio (Sanchez, 2017, p. 33)

## **2.2.2. Desempeño Laboral**

Para el desarrollo de la variable hemos considerado definiciones de diferentes autores.

### **a) Definiciones**

Según Chiavenato (2000) “El desempeño laboral es una estrategia individual del trabajador para cumplir los objetivos fijados” (p. 359),

Por su parte Franklin y Krieger (2011) manifiestan que con la evaluación de desempeño se establece si los trabajadores realizan su trabajo adecuadamente, y si esto es suficiente para lograr los objetivos organizacionales propuestos. (p. 93)

### **b) Propósitos de la evaluación de desempeño.**

Para Robbins y Judge (2013) uno de los propósitos es apoyar a la dirección en decidir sobre recursos humanos en general. A través de, la apreciación del desempeño, sabremos qué personal requiere ascenso, transferencia o despido. Así mismo nos indicará qué capacitación necesitan los colaboradores, para mejorar su desempeño. (p. 595)

### **c) Beneficios.**

Según Chiavenato (2007) nos dice que existe beneficios a corto, mediano y largo plazo, a continuación, se detallan los diferentes beneficios:

#### **1. Beneficios para el gerente**

Evaluar a los colaboradores, usando métodos de evaluación que

permitan eliminar la subjetividad. (Chiavenato, 2007, pp.248-249)

Implementar medidas que mejoren el desempeño de los colaboradores. (Chiavenato, 2007, pp. 248-249)

Comunicar al colaborador la importancia de la evaluación de desempeño, y sepan qué el nivel de desempeño presentan. (Chiavenato, 2007, pp. 248-249)

## **2. Beneficios para el subordinado**

“Entender qué es lo que la organización espera de sus colaboradores para el logro de las metas”. (Chiavenato, 2007, p. 248)

“Saber qué es lo que el jefe espera del colaborador y según la evaluación de éste, hacerle saber cuáles son sus puntos débiles y fuertes”. (Chiavenato, 2007, p. 248)

Entender las disposiciones que se le asignen (capacitaciones, programas de desarrollo, etc.) y las medidas a considerar (compromiso, dedicación, etc.) para mejorar su desempeño. (Chiavenato, 2007, p. 248)

El colaborador se autoevalúa y autocritica para mejorar sus conceptos. (Chiavenato, 2007, p. 248)

## **3. Beneficios para la organización**

A través de la evaluación de desempeño, se sabrá cuál es el aporte de cada uno a la organización. (Chiavenato, 2007, p. 249)

Identifica qué empleados necesitan retroalimentación y cuáles son aptos para una promoción o transferencia. (Chiavenato, 2007, p. 249)

Refuerza su política de recursos humanos, promocionándolos y permitiéndoles su desarrollo profesional, estimulando la productividad y mejorando las relaciones laborales. (Chiavenato, 2007, p.249)

**d) Métodos de la evaluación de desempeño**

Dessler (2009) considera los siguientes métodos formales para evaluar el desempeño laboral:

**Método de escala de puntuación gráfica**

En esta escala, se muestran algunos rasgos del colaborador y un rango de desempeño para cada uno. El colaborador es evaluado, considerando la puntuación de mejor desempeño. (Dessler, 2009, p. 230)

**Método de clasificación alterna**

En esta técnica se distingue a los mejores y peores colaboradores en determinadas características. Se clasifica y selecciona a través de un formato para determinar quién tiene mejor desempeño y quién tiene bajo desempeño. (Dessler, 2009, p. 233)

**Métodos de comparación por pares**

Esto nos permite comparar a los colaboradores con los demás en cada característica, seleccionando los posibles pares de trabajadores para cada rasgo; luego se indica quién es el mejor empleado del par para luego sumar las veces que el empleado califica como mejor. (Dessler, 2009, p. 233)

**Método de distribución forzada**

Este método consiste en asignar porcentajes específicos al personal a evaluar por categorías de desempeño. De esta manera, del grupo de colaboradores, se llega a determinar qué porcentaje de ellos se encuentran en un desempeño superior, medio o inferior; para tomar acción y mejorar el desempeño de aquellos colaboradores que se encuentran en un nivel inferior de desempeño. (Dessler, 2009, pp. 234-235)

**Método del incidente crítico**

Este método consiste en registrar todos los acontecimientos extraordinarios positivos o negativos del colaborador y luego revisarlos junto a éste en determinado momento. La idea es acumular dichos acontecimientos durante todo el año y calificar el desempeño del colaborador por todo lo acontecido mas no por los sucesos más recientes y poder tomar las medidas correctivas. (Dessler, 2009, p. 235)

**e) Etapas de la evaluación de desempeño**

Según Ramírez y Ramón (2015) las etapas son:

Etapa inicial, en donde se fijan los objetivos y requerimientos del puesto a desempeñar. (Ramírez y Ramón, 2015, p. 43)

Etapa intermedia, en donde se evalúa el progreso del avance para analizar el cumplimiento de las labores encomendadas, según el método elegido. (Ramírez y Ramón, 2015, p. 43)

Etapa final del periodo, en donde se analizan los resultados y se decide las acciones a tomar. (Ramírez y Ramón, 2015, p. 43)

**f) Dimensiones de la evaluación de desempeño**

Se consideraron las siguientes dimensiones:

**Habilidades**

Son aquellas habilidades interpersonales del trabajador que le van a permitir desarrollar sus actividades con pleno conocimiento del puesto, así como también comunicar correctamente al momento de expresarse de manera clara y precisa la información para el desarrollo de las actividades; teniendo en cuenta que todas éstas habilidades mencionadas anteriormente deben brindarle al trabajador la capacidad de saber tomar las mejores decisiones en beneficio de los trabajadores y de la organización. (Chiavenato, 2007, p. 260)

**Comportamiento**

Al dimensionarlo hacemos alusión al compromiso y/o conducta organizacional que tendrá el trabajador para realizar las labores encomendadas y realizar dicho trabajo tanto de manera individual como en equipo, el cual deberá realizar con responsabilidad para cumplir con los objetivos institucionales. (Robbins y Judge, 2013, p. 79)

**Metas y resultados**

Hay que considerar a la cantidad del trabajo realizado tomando en

cuenta de no sobrecargar las actividades en un solo colaborador que nos permita obtener dos valores eficacia para lograr las metas, y eficiencia en el uso adecuado de los recursos disponibles de la organización. (Machuca, 2015, p. 30)

**g) Relación entre estrés y desempeño laboral**

El estrés puede ser conveniente, ya que los empleados afrontan sus retos. Así mismo, si la presión se eleva, se convierte en destructiva, El desempeño disminuye, porque, la tensión interfiere en él. (Newstrom, 2011, pp. 393-394)

### **2.3. Definiciones de los términos básicos**

#### **Antecedentes**

Está referido al análisis que se hace sobre el tema a investigar, que nos permitirá estructurar coherentemente.

#### **Bases legales**

Que mencionamos en nuestro estudio y que pertenece al marco legal existente sobre el tema.

#### **Comportamiento**

El comportamiento es la conducta del trabajador que desarrolla frente a las labores encomendadas. (Alles, 2005 citado por Vigo, 2018, p. 31)

#### **Desempeño laboral**

Es el comportamiento que presentan las personas al desarrollar sus labores, es decir, el aporte para el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Franklin y Krieger, 2011, p. 93)

#### **Estrés Laboral**

Según Redalyc (2007) Es “Una respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento que se manifiesta en el individuo, como intento de adaptación y ajuste a presiones internas y externas”. (p. 56)

## **Evaluación**

“Es la calificación que se tiene de la persona al efectuar su labor y de su desarrollo para el futuro. Es un proceso para determinar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona”. (Chiavenato, 2007, p. 243)

## **Metas y Resultados**

Citando a Da Silva (2008) indica que lograr los objetivos o resultados equivale a ser eficaces. Así mismo existe una relación directa cuando se alcanzan los objetivos y resultados propuestos, al realizar las actividades, para alcanzar metas ya establecidas. (Citado por Risco y Zevallos, 2018, p. 9)

## **2.4. Hipótesis de investigación.**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El estrés está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a) Los factores psicosociales del estrés se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.
- b) El estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.
- c) El estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

## 2.5. Operacionalización de las variables

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Variable X Estrés laboral	Factores psicosociales en el trabajo	Dificultad
		Habilidades del trabajador
		Condiciones físicas laborales
		Jornada de trabajo
		Salario
	Estrés físico	Desequilibrio emocional
		Problemas musculares (dolor de cabeza, espalda, mandíbula, contracturas en tendones y ligamentos)
		Problemas digestivos
	Estrés psicológico	Continuas discusiones entre compañeros de trabajo
		Asilamiento del trabajador
		Inestabilidad del puesto y continuos traslados de un lugar a otro
		Falta de concentración
		Irritabilidad con los demás
Variable Y Desempeño laboral	Eficacia	Logro de objetivos de la institución
		Actitudes del trabajador
		Efectividad del trabajador
	Eficiencia	Productividad del equipo de trabajo
		Competencias del trabajador
		Liderazgo del trabajador
	Satisfacción	Responsabilidad del trabajador
		Atención a los usuarios
		Satisfacción del trabajador
	Economía	Distribución física y económica de la empresa
		Recursos
		Presupuestos

**Fuente:** Adaptado de Acosta (2017)

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de la investigación**

#### **3.1.1. Tipo**

Es aplicada, según Carrasco, (2006), afirma que “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad”.

#### **3.1.2. Nivel**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), menciona que “Este tipo de estudios 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”. Por lo tanto el estudio es de nivel correlacional

#### **3.1.3. Diseño**

De diseño no experimental, Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019), lo define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”.

#### **3.1.4. Enfoque**

De enfoque mixto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) afirma que “Son un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos” (p. 612).



### 3.2. Población y muestra.

#### 3.2.1. Población.

Su población está conformada por 25 Ingenieros y administrativos del Grupo Santa Elena – Chancay.

#### 3.2.2. Muestra

La muestra fue poblacional. 25 Ingenieros y administrativos del Grupo Santa Elena – Chancay.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnicas

Se usa la Encuesta para obtener información de nuestro estudio.

#### 3.3.2. Instrumentos

El cuestionario está estructurado de 24 preguntas para el estrés laboral propuesto por Acosta (2017) y desempeño laboral con 24 preguntas.

Se procedieron a validar las encuestas usando el alfa de Cronbach, dando lo siguientes resultados:

**Tabla 2.** Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

Se realizó una prueba piloto a 10 integrantes del Grupo Santa Elena – Chancay.

**Tabla 3.** Fiabilidad del estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	24

**Tabla 4.** Fiabilidad del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,829	24

En las tablas 3 y 4 donde se muestra la fiabilidad del estrés laboral y el desempeño laboral, se obtiene un resultado de 0,940 y 0,829 respectivamente. Se encuentran en el rango de BUENO.

### 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se realizó la prueba de normalidad para elegir la prueba de contrastación de hipótesis.

**Tabla 5.** Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores psicosociales en el trabajo	,146	25	,182	,930	25	,086
Estrés físico	,140	25	,200*	,922	25	,056
Estrés psicológico	,138	25	,200*	,928	25	,080
Estrés laboral	,158	25	,111	,906	25	,025
Desempeño laboral	,098	25	,200*	,926	25	,070

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elegimos los resultados del Sig. El Shapiro-Wilk por ser datos menores a 50, según la prueba sig. Es mayor a 0.05, por lo que la prueba es normal, eligiendo la prueba paramétrica de la correlación de Pearson.

Según Stannone

Se realizó los cálculos de los niveles, alto medio y bajo, obteniendo lo siguiente:

Promedio = De los datos de las dimensiones y variables

Desviación Estándar = De los datos de las dimensiones y variables

Punto n1 = Promedio - 0.75 \* desviación estándar

Punto n2 = Promedio + 0.75 \* desviación estándar

**Tabla 6.** Niveles de las dimensiones

Niveles	Rangos
Alto	> 3.35
Medio	Entre 1.84 y 3.35
Bajo	< 1.84

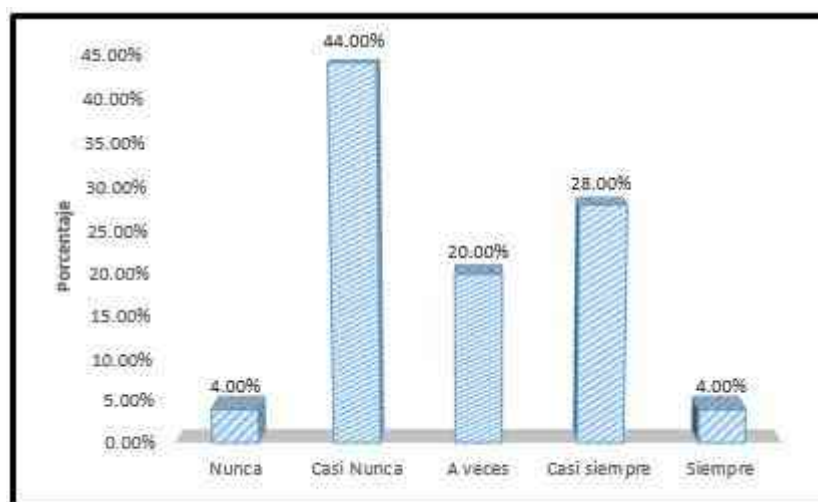
## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

De los 25 encuestados, el 48% (12) respondieron casi nunca y nunca ha tenido dificultad en su trabajo, pero el 52% (13) respondieron a veces, casi siempre y siempre, esto no demuestra que la dificultad del trabajo depende del lugar donde se encuentren laborando.

**Tabla 7.** Frecuencia de tener un alto grado de dificultad en su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,00
	Casi Nunca	11	44,00
	A veces	5	20,00
	Casi siempre	7	28,00
	Siempre	1	4,00
	Total	25	100,00

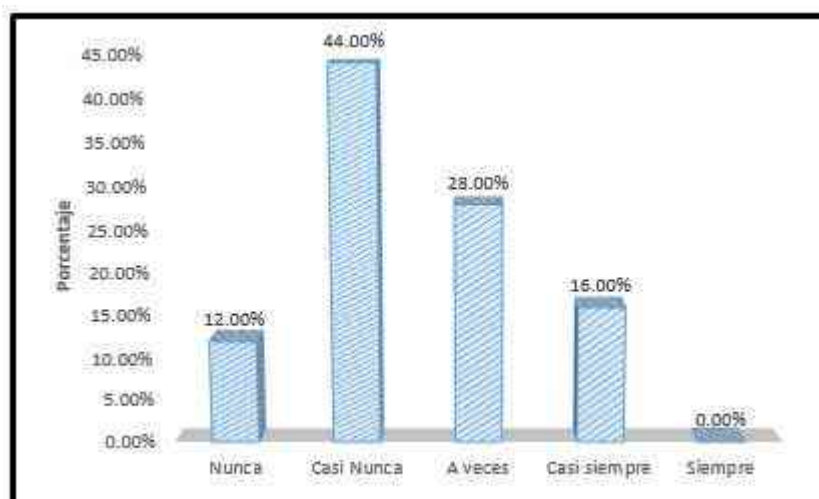


**Figura 1.** Alto grado de dificultad en su trabajo

De los 25 encuestados, el 56% (14) respondieron nunca y casi nunca ha tenido restricciones para ser creativos y tener iniciativa en su puesto de trabajo, pero el 44%(11) respondieron a veces y casi siempre, la empresa les limita en realizar a mejorar procesos y tiene a sus trabajadores siempre en la rutina.

**Tabla 8.** Frecuencia de estar restringidas su creatividad e iniciativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12.0
	Casi Nunca	11	44.0
	A veces	7	28.0
	Casi siempre	4	16.0
	Siempre	0	0,00
	Total	25	100,00

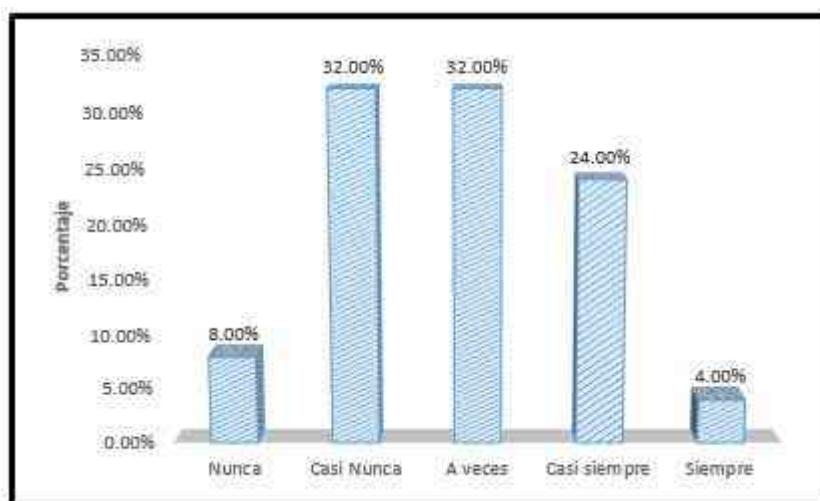


**Figura 2.** Su creatividad e iniciativa están restringidas

De los 25 encuestados, el 40% (18) respondieron nunca y casi nunca, se ha hecho mal uso de las habilidades de los trabajadores; pero el 60%(11) respondieron a veces, casi siempre y siempre, la empresa ha tenido a sus trabajadores limitándolos en sus habilidades, lo que viene repercutiendo en la empresa.

**Tabla 9.** Frecuencia de no usar bien las habilidades del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8.0
	Casi Nunca	8	32.0
	A veces	8	32.0
	Casi siempre	6	24.0
	Siempre	1	4.0
	Total	25	100,00

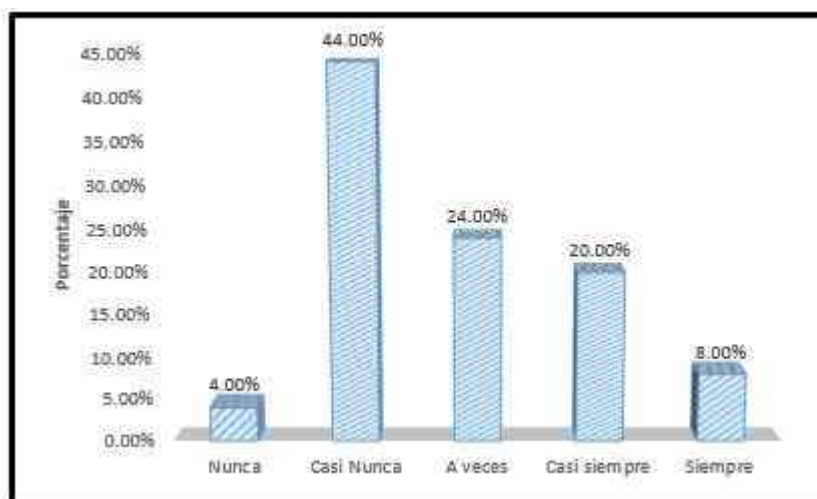


**Figura 3.** Considera que no se usa bien las habilidades del trabajador

De los 25 encuestados, el 40% (18) respondieron nunca y casi nunca, se ha hecho mal uso de las habilidades de los trabajadores; pero el 60%(11) respondieron a veces, casi siempre y siempre, la empresa ha tenido a sus trabajadores limitándolos en sus habilidades, lo que viene repercutiendo en la empresa.

**Tabla 10.** Frecuencia de sobrecarga en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4.0
	Casi Nunca	11	44.0
	A veces	6	24.0
	Casi siempre	5	20.0
	Siempre	2	8.0
	Total	25	100,00

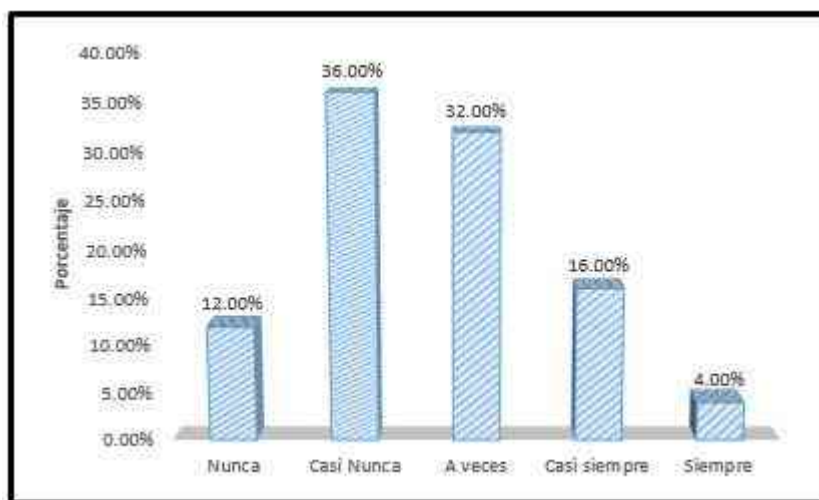


**Figura 4.** Considera que le sobrecargan de trabajo

De los 25 encuestados, el 48% (12) respondieron nunca y casi nunca, tiene inadecuadas condiciones físicas en sus puestos de trabajo, pero el 52%(13) respondieron a veces, casi siempre y siempre, tiene dificultades en la distribución de espacios, iluminación, los constantes ruidos que la maquinaria emite.

**Tabla 11.** Frecuencia de las inadecuadas condiciones físicas laborales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12.0
	Casi Nunca	9	36.0
	A veces	8	32.0
	Casi siempre	4	16.0
	Siempre	1	4.0
	Total	25	100,00



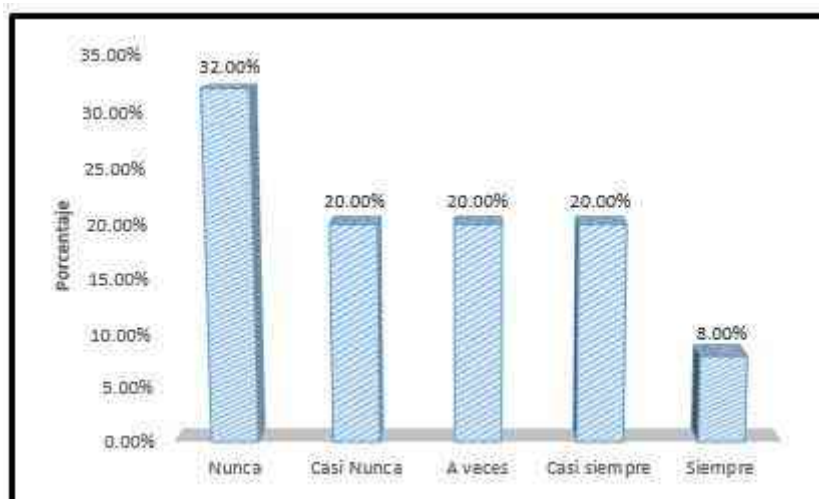
**Figura 5.** Considera que son inadecuadas las condiciones físicas laborales



De los 25 encuestados, el 52% (13) respondieron nunca y casi nunca, están expuestos a riesgos dentro de la empresa, pero el 48% (12) respondieron a veces, casi siempre y siempre, tiene problemas de ergonomía, en algunos casos no hay ventilación en las oficinas, se sienten siempre la vibración de las maquinas.

**Tabla 12.** Frecuencia de estar expuesto a riesgo físico constante

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	32.0
	Casi Nunca	5	20.0
	A veces	5	20.0
	Casi siempre	5	20.0
	Siempre	2	8.0
	Total	25	100,00

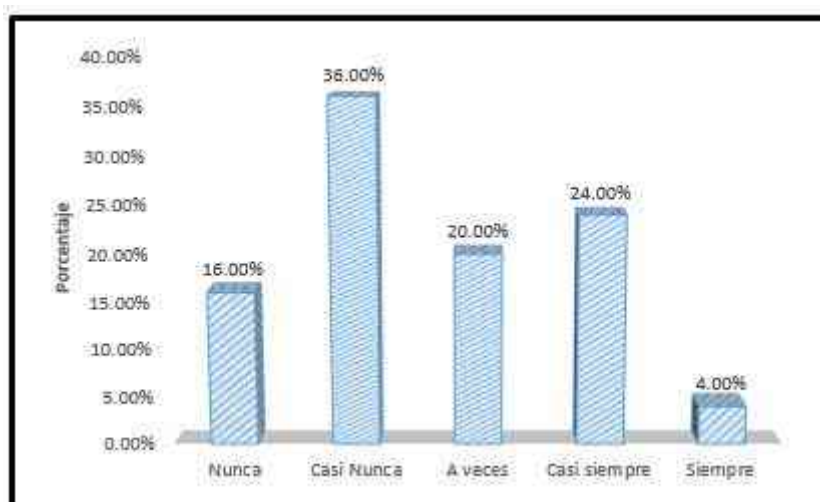


**Figura 6.** Considera que los trabajadores están expuestos a riesgos físicos constante

De los 25 encuestados, el 52% (13) respondieron nunca y casi nunca, están expuestos jornadas de trabajo fuera del horario normal, pero el 48% (12) respondieron a veces, casi siempre y siempre, laboran fuera de su horario normal, quedándose varias horas demás

**Tabla 13.** Frecuencia de las jornadas de trabajo excesivas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16.0
	Casi Nunca	9	36.0
	A veces	5	20.0
	Casi siempre	6	24.0
	Siempre	1	4.0
	Total	25	100.00

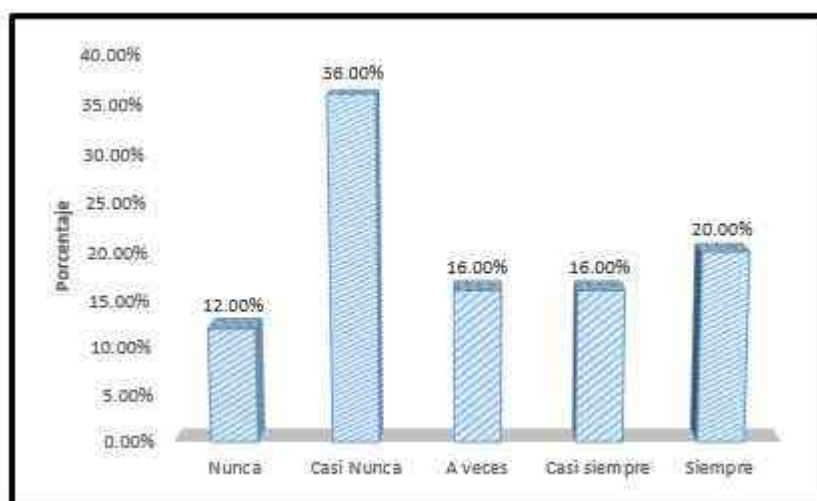


**Figura 7.** Considera que hay jornadas de trabajo excesivas

De los 25 encuestados, el 48% (12) respondieron nunca y casi nunca, están satisfechos con su salario que reciben de parte de la empresa, pero el 52%(13) respondieron a veces, casi siempre y siempre, están insatisfechos con el salario que ganan por su jornada laboral, lo que está conllevando a un mal desempeño en sus labores de parte de los trabajadores.

**Tabla 14.** Frecuencia de que el salario es insuficiente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	12.0
	Casi Nunca	9	36.0
	A veces	4	16.0
	Casi siempre	4	16.0
	Siempre	5	20.0
	Total	25	100,00

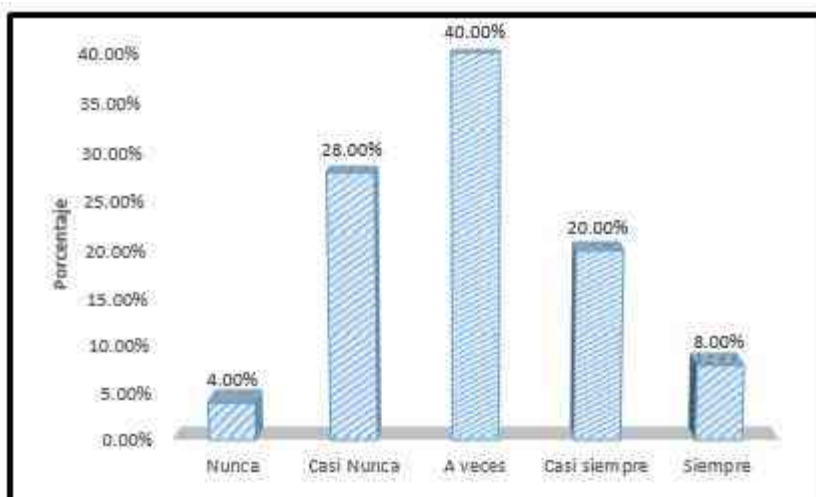


**Figura 8.** Consideras que el salario es insuficiente

De los 25 encuestados, el 32% (8) respondieron nunca y casi nunca, tiene limitaciones para relajarse dentro de su jornada laboral, pero el 68% (17) respondieron a veces, casi siempre y siempre, están limitados para relajarse un momento en su jornada, ya que están constantemente supervisados.

**Tabla 15.** Frecuencia de no tener la forma de relajarse y estar tranquilo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4.0
	Casi Nunca	7	28.0
	A veces	10	40.0
	Casi siempre	5	20.0
	Siempre	2	8.0
	Total	25	100,00

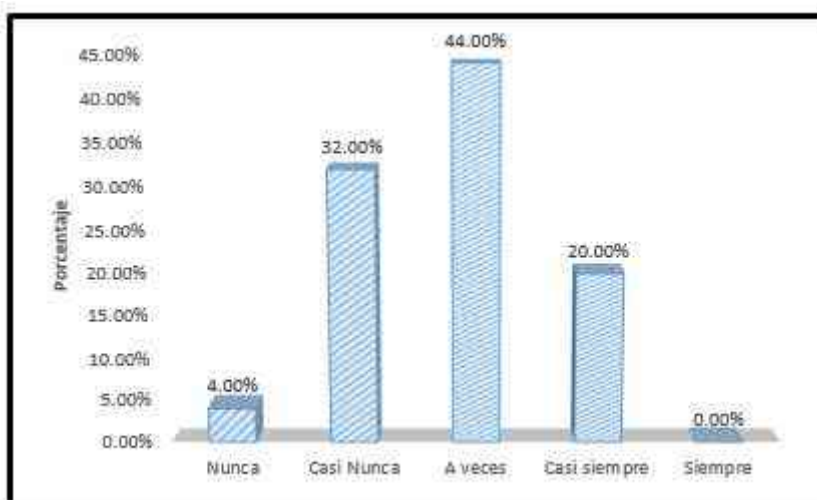


**Figura 9.** No tener la forma de relajarse y estar tranquilo

De los 25 encuestados, el 36% (9) respondieron nunca y casi nunca, no tienen insomnio o pesadillas, duermen y tranquilos sin ninguna preocupación, pero el 64%(16) respondieron a veces y casi siempre, tiene problemas para conciliar el sueño, lo que conlleva a un desgaste mental, influyendo en su desempeño laboral.

**Tabla 16.** Frecuencia de tener trastornos de insomnio o pesadillas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	4,0
	Casi Nunca	8	32,0
	A veces	11	44,0
	Casi siempre	5	20,0
	Siempre	0	0,00
	Total	25	100,00

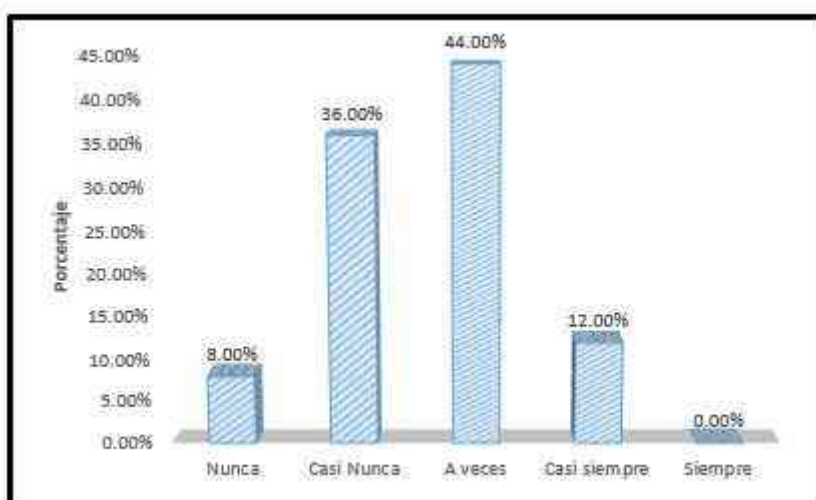


**Figura 10.** Ha tenido trastornos de insomnio o pesadillas

De los 25 encuestados, el 44% (11) respondieron nunca y casi nunca; no tienen cansancio lo que les permite desarrollar sus labores diarias con bastante normalidad, pero el 56% (14) respondieron a veces y casi siempre, tienen cansancio en el trabajo, una fatiga que les permite desarrollarse y cumplir con las tareas encomendadas en la jornada laboral.

**Tabla 17.** Frecuencia de sentir cansancio permanente en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8.0
	Casi Nunca	9	36.0
	A veces	11	44.0
	Casi siempre	3	12.0
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

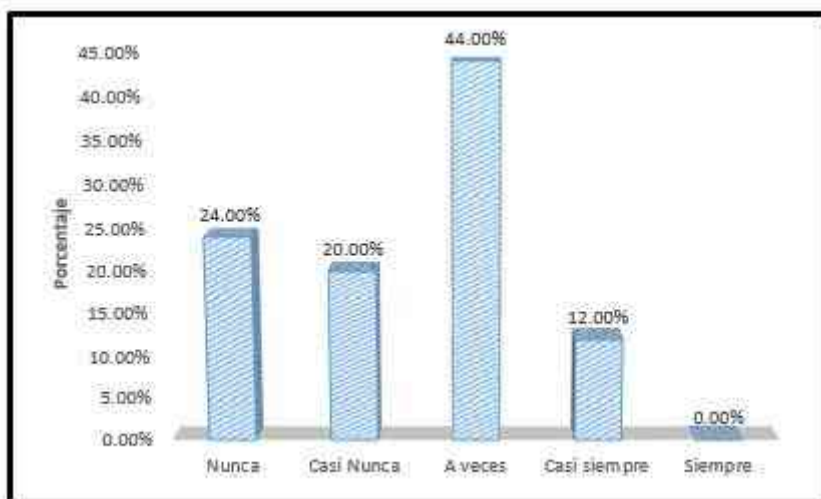


**Figura 11.** Ha sentido cansancio permanente cuando está en el trabajo

De los 25 encuestados, el 44% (11) respondieron nunca y casi nunca; no tienen dolores de cabeza alguna, pero el 56%(14) respondieron a veces y casi siempre, tienen dolores de cabeza, como una migraña lo que nos les deja cumplir cabalmente con su jornada laboral.

**Tabla 18.** Frecuencia de sentir dolores de cabeza o migrañas últimamente

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	24.0
	Casi Nunca	5	20.0
	A veces	11	44.0
	Casi siempre	3	12.0
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

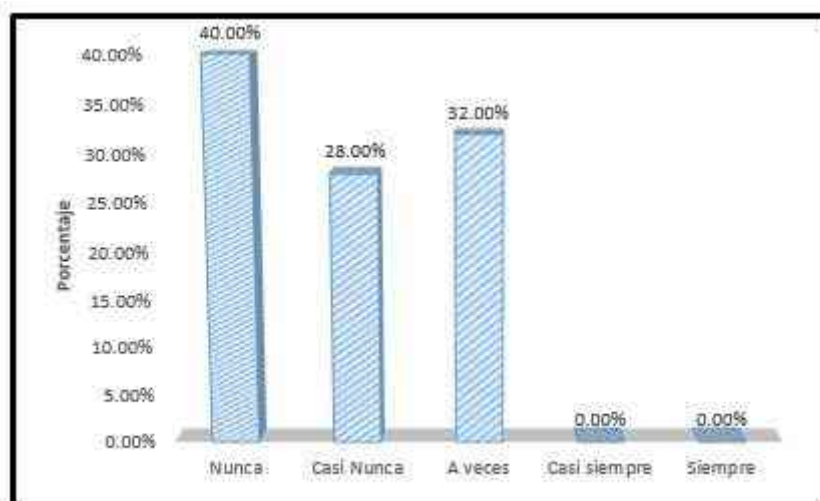


**Figura 12.** Ha tenido dolores de cabeza o migrañas en las últimas semanas

De los 25 encuestados, el 68% (17) respondieron nunca y casi nunca; no tienen dolores musculares, pero el 32%(8) respondieron a veces tienen dolores musculares por las tareas que realizan constantemente dentro de la empresa.

**Tabla 19.** Frecuencia de sentir sus músculos contraídos por motivos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	40.0
	Casi Nunca	7	28.0
	A veces	8	32.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00



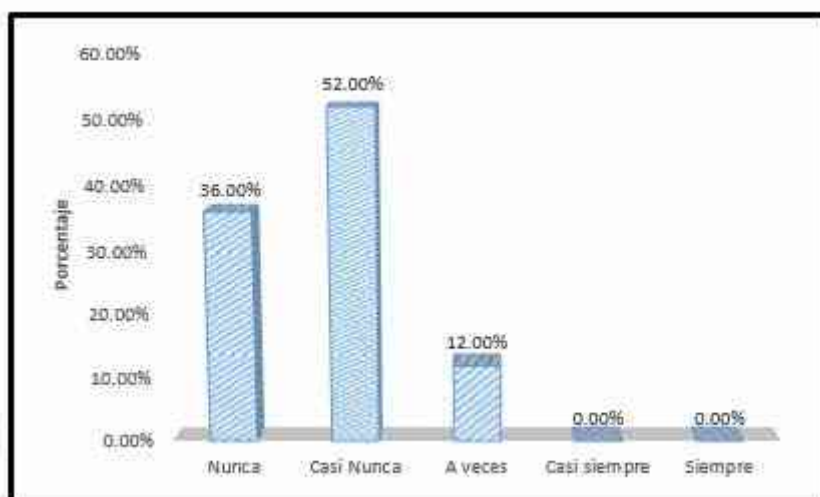
**Figura 13.** Ha tenido sus músculos contraídos por motivos de trabajo



De los 25 encuestados, el 88% (22) respondieron nunca y casi nunca; no tienen dolores abdominales permitiendo cumplir con su jornada laboral, pero el 12%(3) respondieron a veces viene teniendo problemas de digestión lo que les hace no cumplir adecuadamente con sus labores diarias.

**Tabla 20.** Frecuencia de tener inconvenientes de digestión o dolor abdominal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	36.0
	Casi Nunca	13	52.0
	A veces	3	12.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

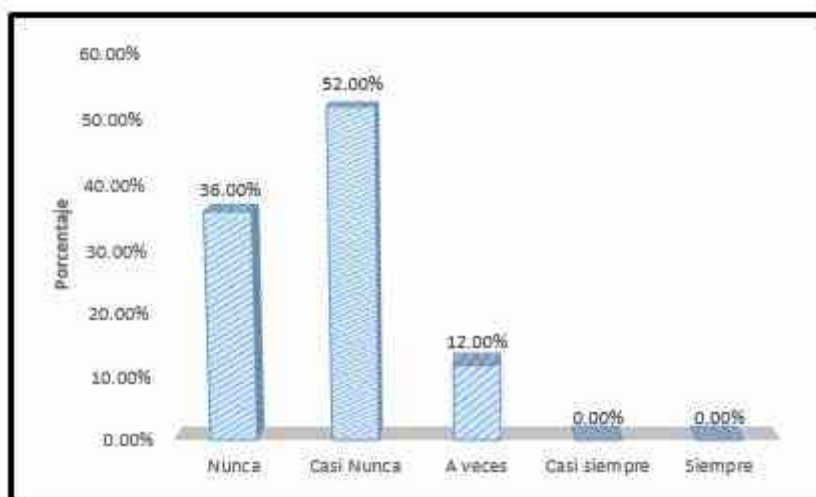


**Figura 14.** Tener inconvenientes de digestión o dolor abdominal

De los 25 encuestados, el 88% (22) respondieron nunca y casi nunca; no tienen somnolencia en sus puestos de trabajo, pero el 12%(3) respondieron a veces tienen deseos de dormir por el cansancio que sienten en sus puestos de trabajo.

**Tabla 21.** Frecuencia de haber sentido somnolencia en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	36.0
	Casi Nunca	13	52.0
	A veces	3	12.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

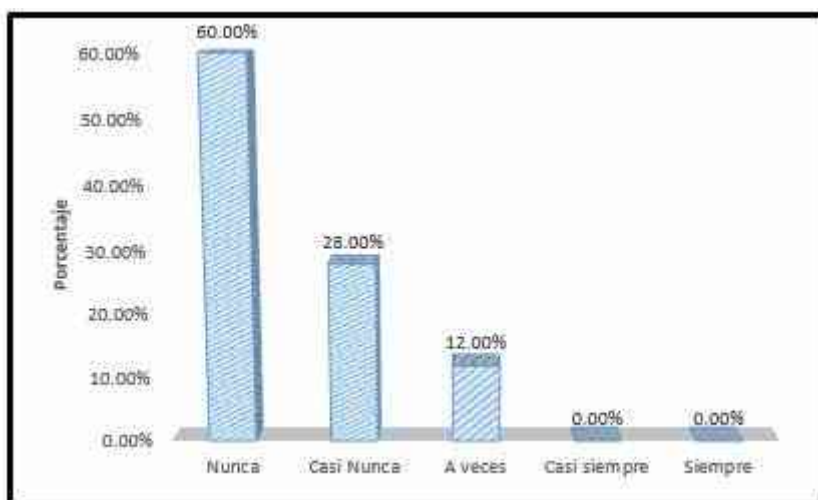


**Figura 15.** Ha tenido somnolencia en el trabajo

De los 25 encuestados, el 88% (22) respondieron nunca y casi nunca; han faltado al trabajo por alguna razón de salud, solo el 12% (3) a veces falta a sus labores por razones de salud.

**Tabla 22.** Frecuencia de haber ausentarse en el trabajo por motivos de salud

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	60.0
	Casi Nunca	7	28.0
	A veces	3	12.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

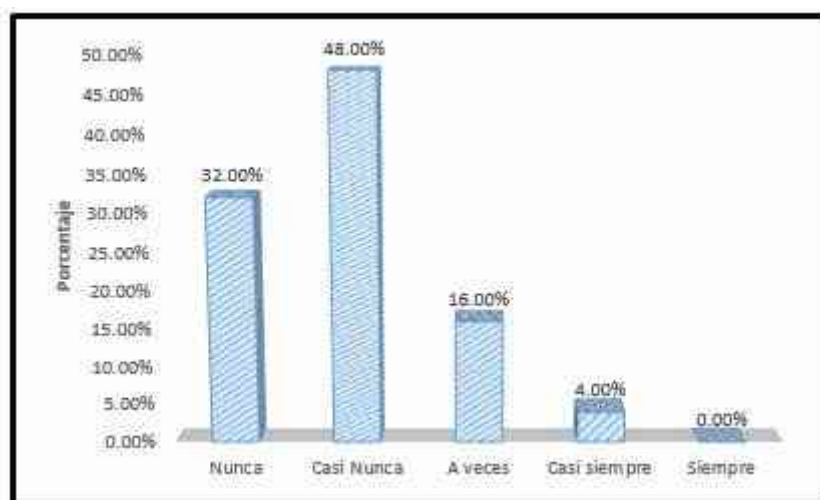


**Figura 16.** Ausentarse en el trabajo por motivos de salud

De los 25 encuestados, el 80% (20) respondieron nunca y casi nunca; han tenido problemas con sus compañeros de trabajo, pero el 20% (5) respondieron a veces y casi siempre tienen un clima organizacional no adecuado.

**Tabla 23.** Frecuencia de haber tenido discusiones con sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	32.0
	Casi Nunca	12	48.0
	A veces	4	16.0
	Casi siempre	1	4.0
	Siempre	0	0.00
Total		25	100,00

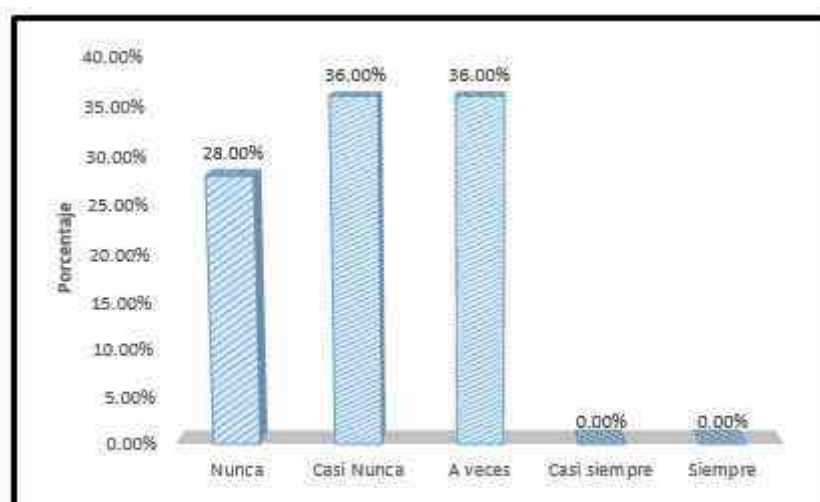


**Figura 17.** Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo

De los 25 encuestados, el 64% (16) respondieron nunca y casi nunca; han tenido la sensación de conversar con algunos de sus compañeros, solo el 36% (9) respondieron a veces han tenido la sensación de no conversar con alguno de sus compañeros de jornada laboral.

**Tabla 24.** Frecuencia de no conversar con sus demás compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28.0
	Casi Nunca	9	36.0
	A veces	9	36.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

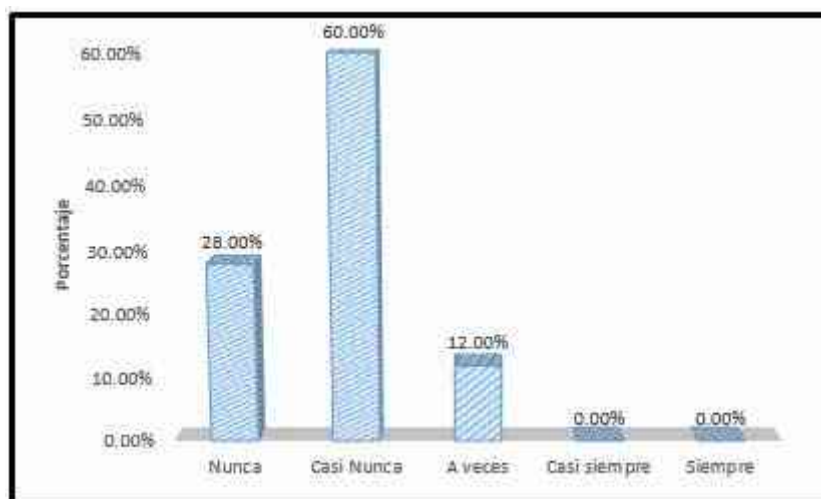


**Figura 18.** No conversar con sus demás compañeros

De los 25 encuestados, el 88% (22) respondieron nunca y casi nunca; han tenido deseos de aislarse, solo el 12% (3) respondieron a veces han tenido la sensación de aislarse por los problemas acaecidos anteriormente con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 25.** Frecuencia de sentir deseos de aislarse de los demás

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28.0
	Casi Nunca	15	60.0
	A veces	3	12.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

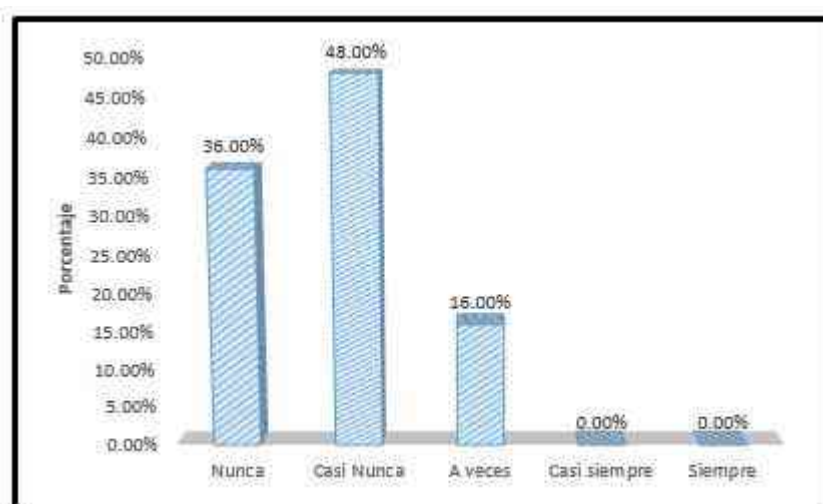


**Figura 19.** Ha sentido el deseo de aislarse de los demás

De los 25 encuestados, el 84% (21) respondieron nunca y casi nunca; su trabajo es inestable por lo que se sienten satisfechos con lo que realizan, solo el 16% (4) respondieron a veces sienten que su trabajo es inestable por lo que no viene cumpliendo cabalmente con sus labores encomendadas.

**Tabla 26.** Frecuencia de haber sentido que su trabajo es inestable

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	36.0
	Casi Nunca	12	48.0
	A veces	4	16.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

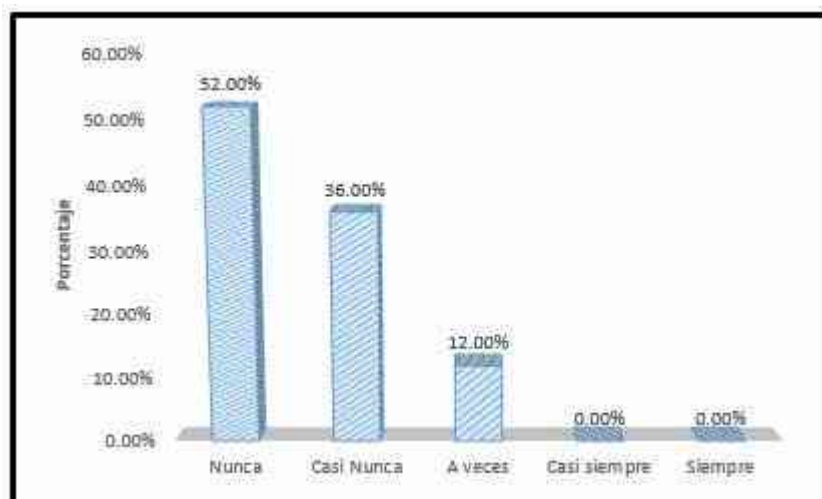


**Figura 20.** Ha sentido que su trabajo es inestable

De los 25 encuestados, el 88% (22) respondieron nunca y casi nunca tienen deseos de dejar la empresa, solo el 12% (3) respondieron a veces tienen la idea de alejarse de la empresa por que no tiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 27.** Frecuencia de tener deseos de irse lejos y no regresar en la últimas semanas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	52.0
	Casi Nunca	9	36.0
	A veces	3	12.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00



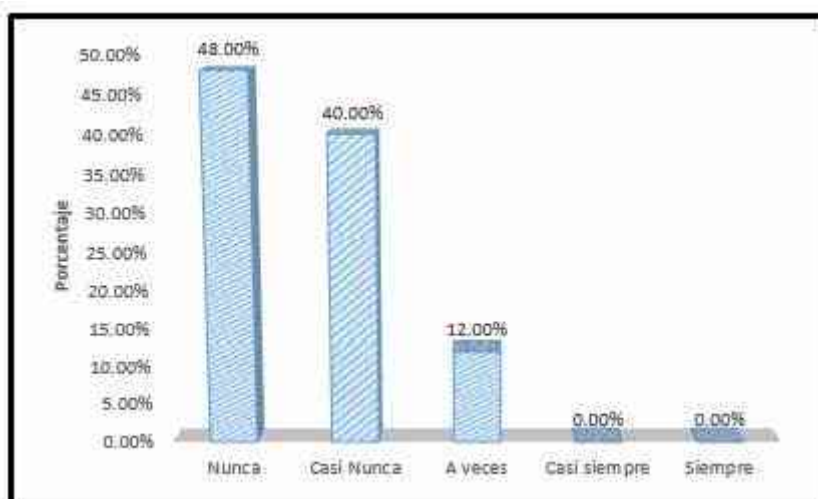
**Figura 21.** Tener deseos de irse lejos y no regresar en las últimas semanas



De los 25 encuestados, el 88% (22) respondieron nunca y casi nunca han tenido problemas de concentración en el trabajo, solo el 12% (3) respondieron a veces tienen desconcentración en sus labores diarias.

**Tabla 28.** Frecuencia de haber tenido problemas de concentración

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	48.0
	Casi Nunca	10	40.0
	A veces	3	12.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

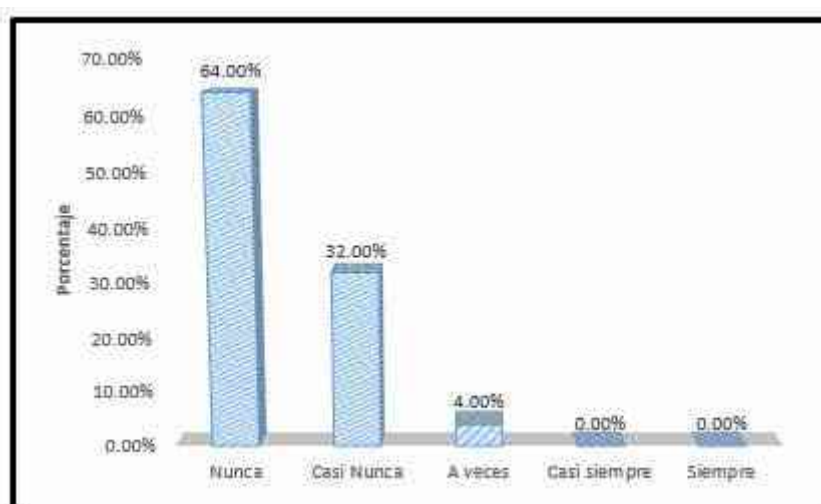


**Figura 22.** Ha tenido problemas de concentración

De los 25 encuestados, el 96% (24) respondieron nunca y casi nunca han tenido sentimientos de agresión hacia sus compañeros que laboran en la empresa, solo el 4% (1) respondió a veces tienen sentimiento de agresividad hacia sus compañeros.

**Tabla 29.** Frecuencia de haber tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	64.0
	Casi Nunca	8	32.0
	A veces	1	4.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00

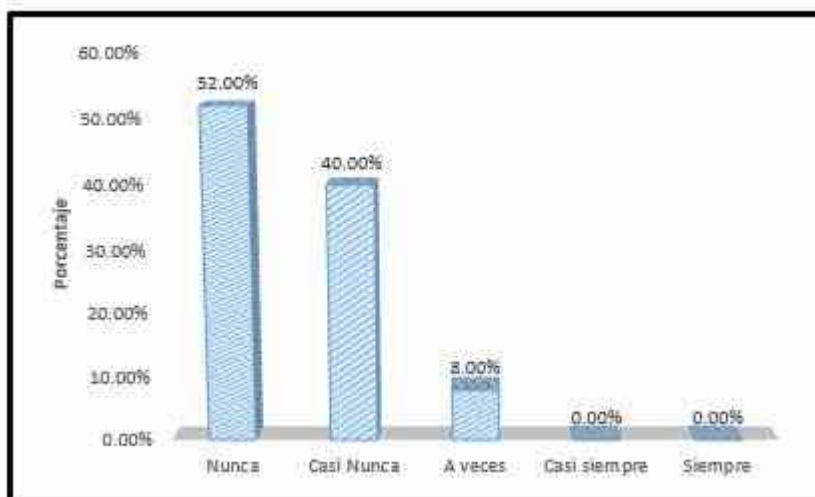


**Figura 23.** Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros

De los 25 encuestados, el 92% (23) respondieron nunca y casi nunca han tenido reacciones de agresión hacia sus amigos y familiares, solo el 8% (2) respondió a veces tener reacciones negativas hacia la persona de su entorno.

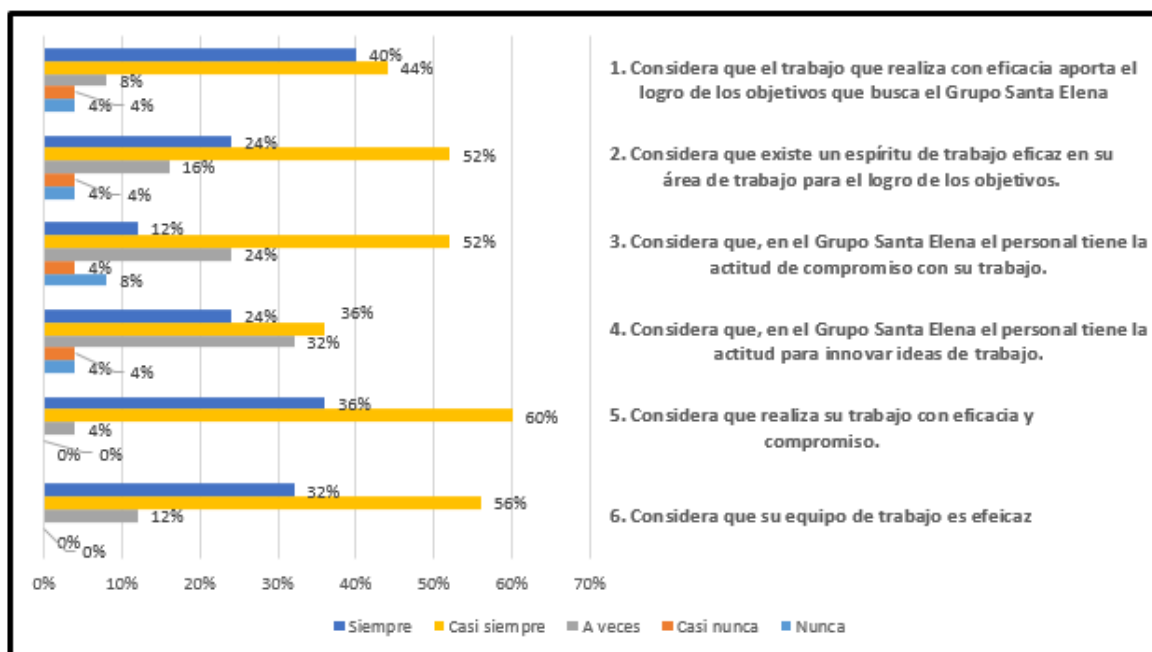
**Tabla 30.** Frecuencia de haber tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	52.0
	Casi Nunca	10	40.0
	A veces	2	8.0
	Casi siempre	0	0.00
	Siempre	0	0.00
	Total	25	100,00



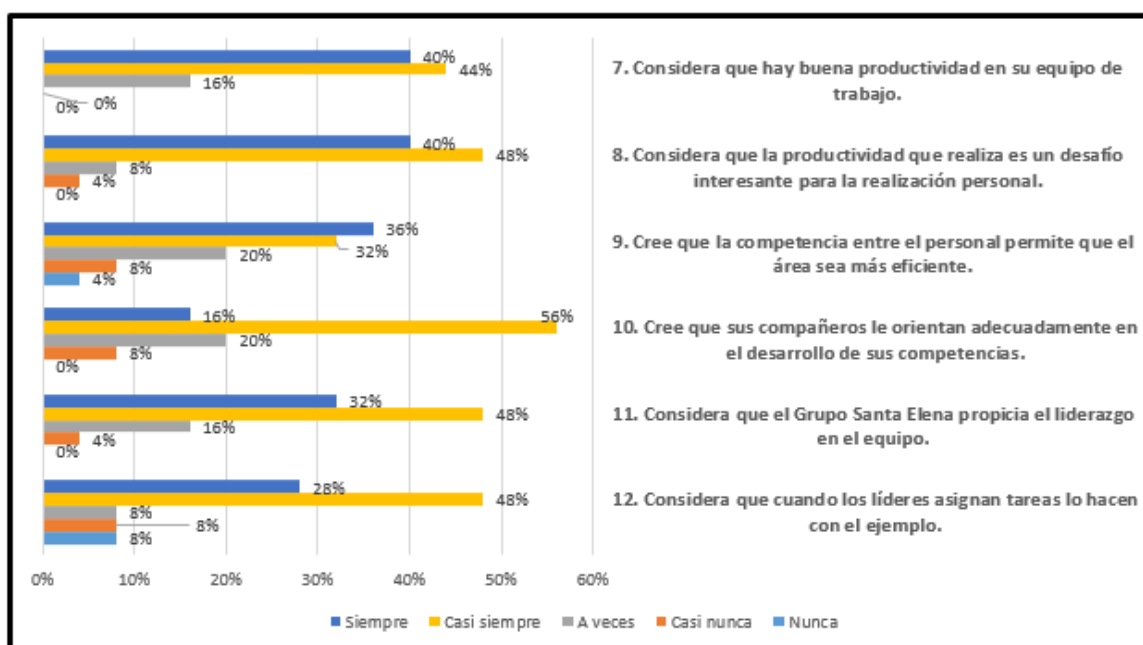
**Figura 24.** Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares

Respecto a la frecuencia de la dimensión de eficacia, de los 25 encuestados, el 84% (21), 76% (19), 64% (16), 60% (15), 96% (24) y el 88% (22) respondieron casi siempre y siempre respecto a la eficacia que aportan al logro del objetivo, son eficaces en su área de trabajo, tienen compromiso con su trabajo, tienen actitudes de innovar en su trabajo, realizan su trabajo con efectividad y compromiso y consideran que su equipo de trabajo es efectivo respectivamente; pero aún existe trabajadores que no vienen respondiendo con la eficacia que requiere la empresa



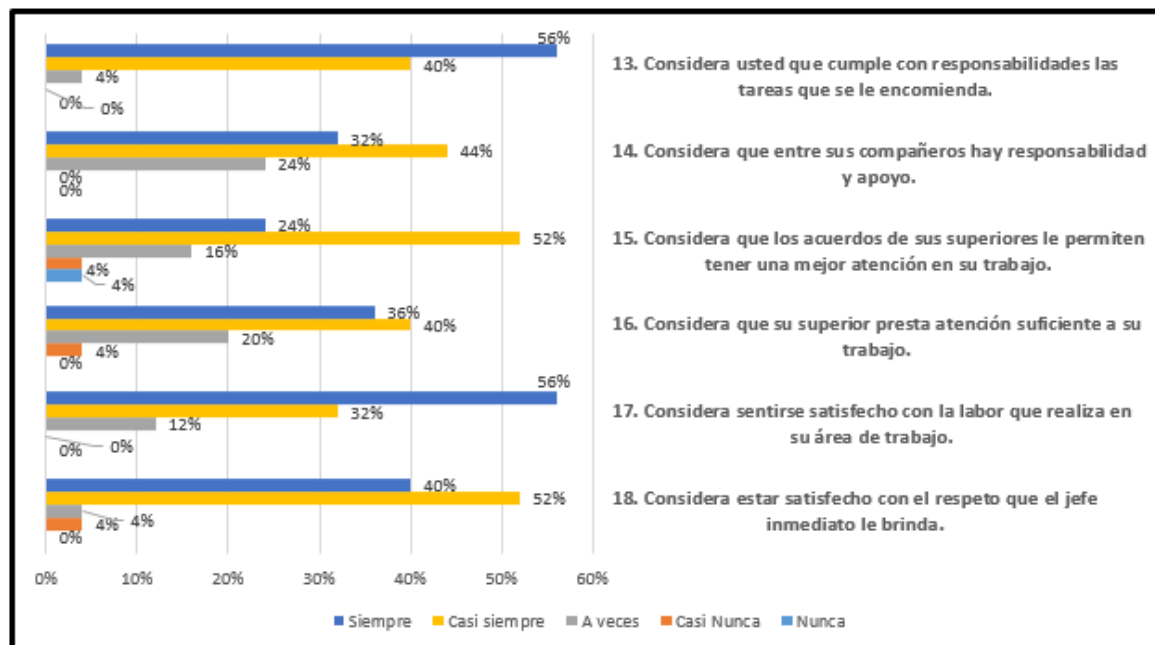
**Figura 25.** Frecuencia de la Dimensión Eficacia de la variable desempeño

Respecto a la frecuencia de la dimensión de eficiencia, de los 25 encuestados, el 84% (21), 88% (22), 68% (17), 72% (18), 80% (20) y el 76% (19) respondieron casi siempre y siempre respecto a la eficiencia que tiene su equipo de trabajo, tiene desafíos para la realización personal, competencia sana entre los trabajadores, entre sus compañeros se ayudan y propician el liderazgo, lo líderes siempre están al frente de cada tarea que se asignan a los equipos de trabajo; aun unos cuantos trabajadores se viene resistiendo a realizar sus trabajos más eficientes.



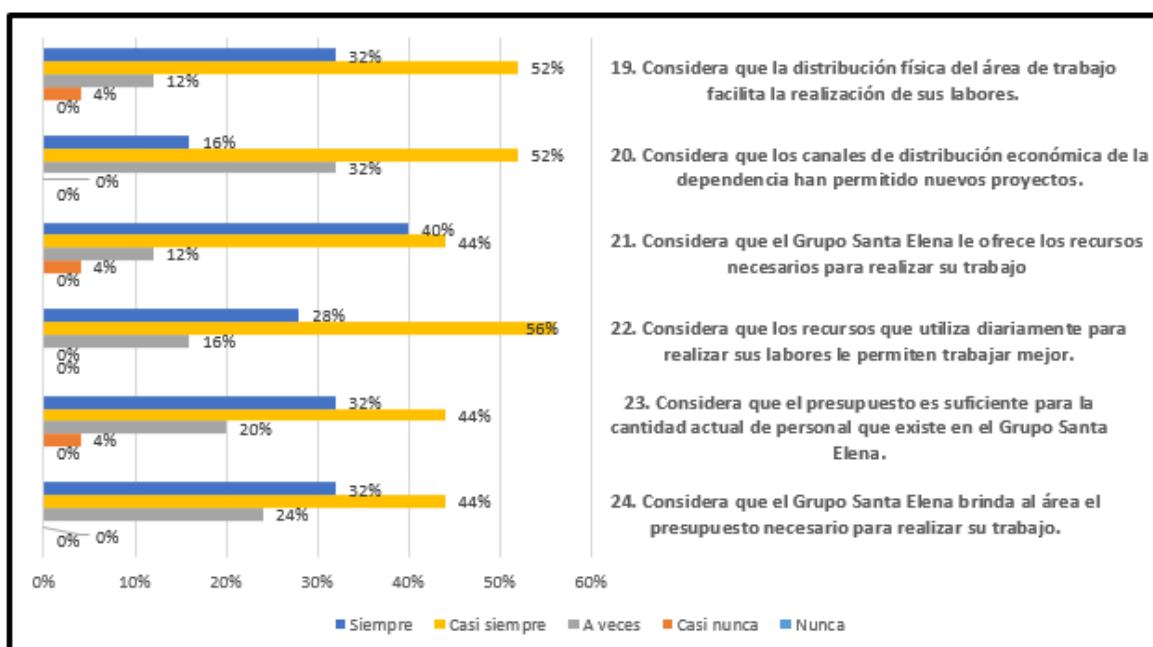
**Figura 26.** Frecuencia de la Dimensión Eficiencia de la variable desempeño

Respecto a la frecuencia de la dimensión de Satisfacción, de los 25 encuestados, el 96% (24), 76% (19), 76% (19), 76% (19), 88% (22) y el 92% (23) respondieron casi siempre y siempre respecto a que los trabajadores cumplen con sus responsabilidades encomendadas, se apoyan entre ellos, tienen mejor atención en su trabajo, su jefe siempre está pendiente de su trabajo, están satisfechos con la labor encomendada, su jefe le tiene respeto, por lo tanto los trabajadores están muy satisfechos dentro de la empresa. Pese a ello aún existen trabajadores que no están satisfechos con las labores que se viene dando en la empresa.



**Figura 27.** Frecuencia de la Dimensión Satisfacción de la variable desempeño

Respecto a la frecuencia de la dimensión de economía, de los 25 encuestados el 84% (21), 68% (17), 84% (21), 84% (21), 76% (19) y el 76% (19) respondieron casi siempre y siempre respecto a que los trabajadores están laborando en áreas adecuadas, el dinero asignado a las áreas ha permitido tener nuevos proyectos, tiene los recursos necesarios para realizar su trabajo, tiene el suficiente presupuesto para desarrollarse en su área de trabajo. Aún existe persona que no están de acuerdo con lo que los trabajadores realizan en la empresa.

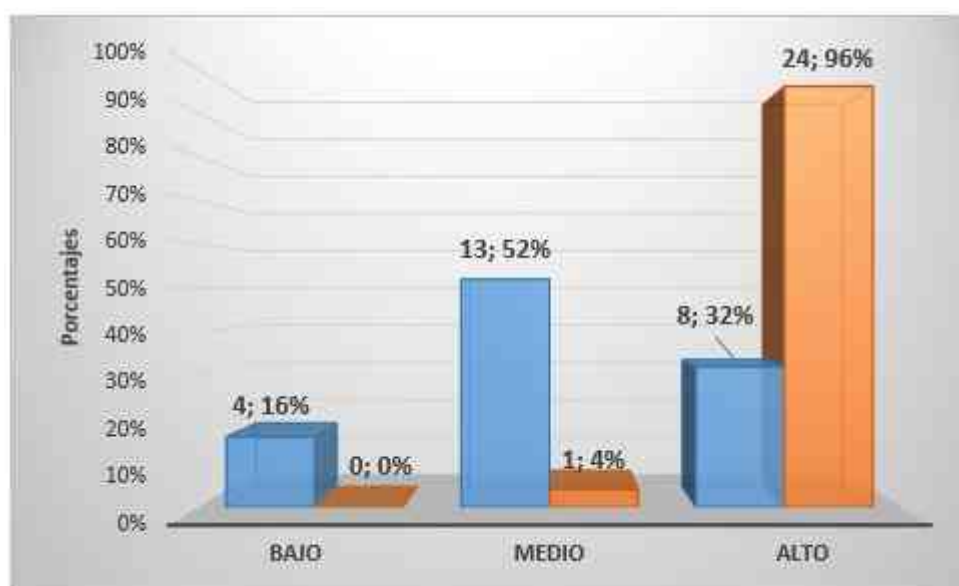


**Figura 28.** Frecuencias de la Dimensión Economía de la variable desempeño

De acuerdo con nuestro objetivo específico 1, donde los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Según los porcentajes de los niveles de los factores psicosociales alcanzados son 16% (4) bajo, el 52% (13) medio y 32% (8) Alto, caso contrario para la variable desempeño alcanza un 96% (24) y medio 4% (1). Podemos deducir que a menor factor psicosocial, es mayor el desempeño laboral.

**Tabla 31.** Niveles de los factores psicosociales en el trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	4	16%	0	0%
	Medio	13	52%	1	4%
	Alto	8	32%	24	96%
	Total	25	100	25	100



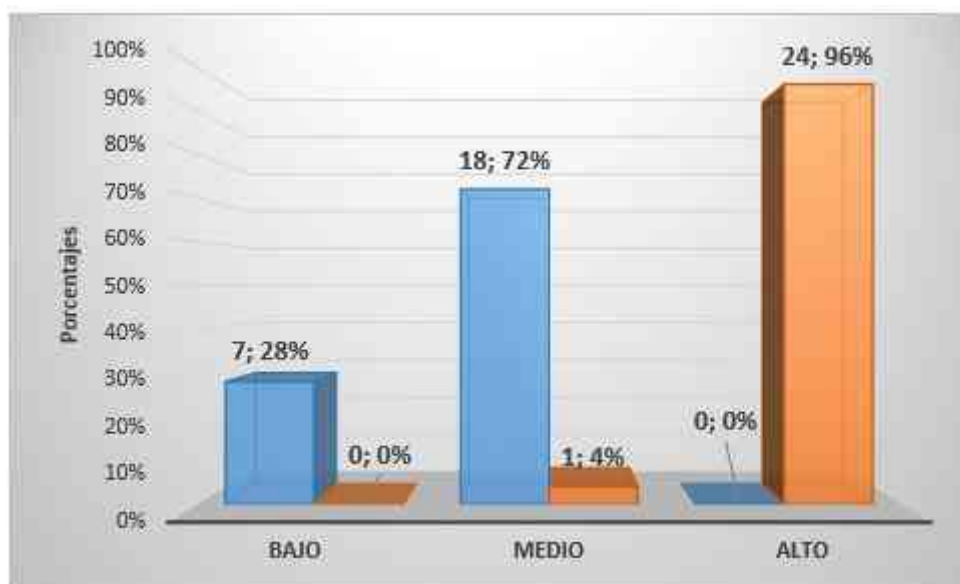
**Figura 29.** Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.



De acuerdo con nuestro objetivo específico 2, donde el estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Según los porcentajes de los niveles del estrés físico alcanzados son 28% (7) bajo y el 72% (18) medio, caso contrario para la variable desempeño alcanza un 96% (24) y medio 4% (1). Podemos deducir que cuando el estrés físico es menor, por lo tanto, es mayor el desempeño laboral.

**Tabla 32.** Niveles del estrés físico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	7	28%	0	0%
	Medio	18	72%	1	4%
	Alto	0	0%	24	96%
	Total	25	100	25	100

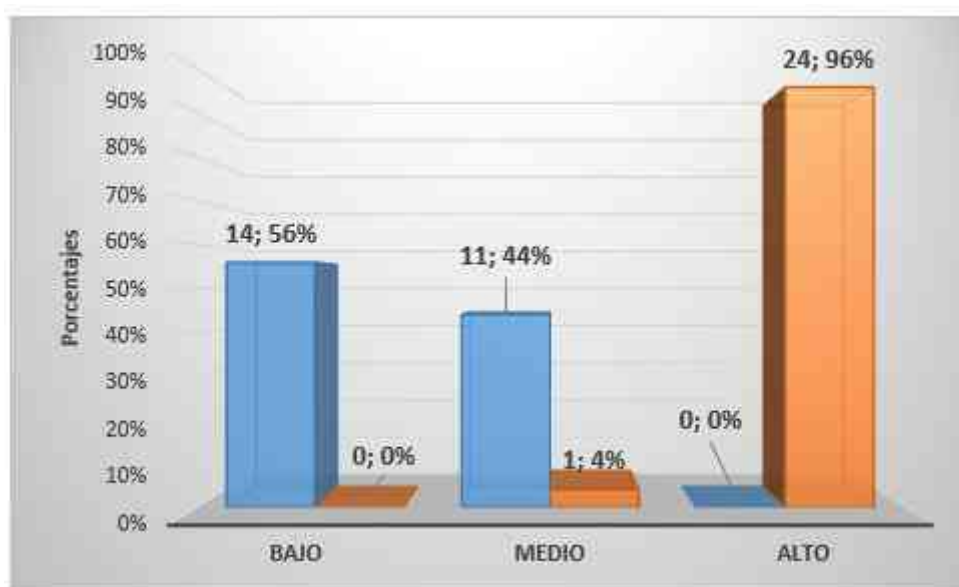


**Figura 30.** El estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

De acuerdo con nuestro objetivo específico 3, donde el estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Según los porcentajes de los niveles del estrés físico alcanzados son 56% (14) bajo y el 44% (11) medio, caso contrario para la variable desempeño alcanza un 96% (24) y medio 4% (1). Podemos afirmar que a menor estrés psicológico, mayor es el desempeño laboral.

**Tabla 33.** Niveles del estrés psicológico y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	14	56%	0	0%
	Medio	11	44%	1	4%
	Alto	0	0%	24	96%
	Total	25	100	25	100

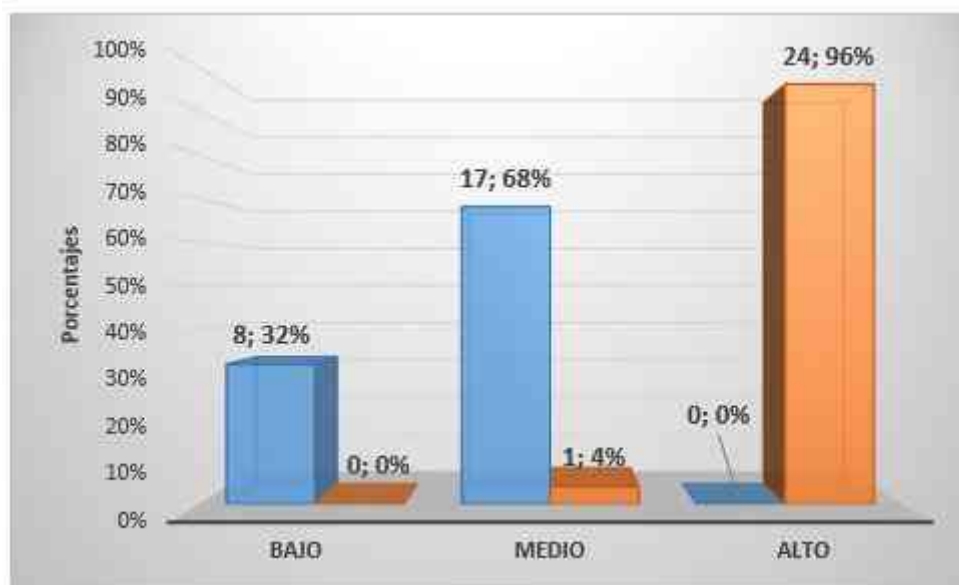


**Figura 31.** El estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

De acuerdo con nuestro objetivo general, donde el estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Según los porcentajes de los niveles del estrés alcanzados son 32% (8) bajo y el 68% (17) medio, caso contrario para la variable desempeño alcanza un 96% (24) y medio 4% (1). Podemos demostrar que a menor estrés mayor es el desempeño laboral.

**Tabla 34.** Niveles del estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	8	32%	0	0%
	Medio	17	68%	1	4%
	Alto	0	0%	24	96%
	Total	25	100	25	100



**Figura 32.** El estrés está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis Específica 1

Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** Los factores psicosociales en el trabajo no se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Si la sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 35 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,003 y un coeficiente de correlación de 0,565\*\*

**Tabla 35.** Correlaciones de la dimensión factores psicosociales en el trabajo y la variable desempeño laboral

			Factores psicosociales en el trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores	Coefficiente de correlación	1,000	,565**
	psicosociales en el trabajo	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,565**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	25	25

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

### Hipótesis Específica 2

El estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** El estrés físico no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** El estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Si la sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 36 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,002 y un coeficiente de correlación de 0,593\*\*

**Tabla 36.** Correlaciones de la dimensión estrés físico y la variable desempeño laboral

			Estrés físico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés físico	Coefficiente de correlación	1,000	,593**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	25	25

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

### Hipótesis Específica 3

El estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** El estrés psicológico no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** El estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Si la sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 37 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,610\*\*

**Tabla 37.** Correlaciones de la dimensión estrés psicológico y la variable desempeño laboral

			Estrés psicológico	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés psicológico	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

### Hipótesis general

El estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Se plantea lo siguiente:

**H<sub>0</sub>:** El estrés no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

**H<sub>a</sub>:** El estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.

Si la sig. bilateral es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Según la tabla 38 a un nivel de 0,01 se obtiene un resultado del sig. (bilateral) de 0,001 y un coeficiente de correlación de 0,643\*\*

**Tabla 38.** Correlaciones de las variables estrés laboral y el desempeño laboral

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión**

Según los antecedentes propuestos podemos decir lo siguiente:

Amaya, Galvis, Acosta, Aguilera, y Olarte (2019) en su estudio “Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco”. Concluyeron que, los colaboradores sienten la presión de la carga laboral, la cual refleja en su salud y en el aspecto psicológico. Manifestándose desde un dolor de cabeza hasta cuadros de ansiedad; demostrar la presencia del estrés en su jornada laboral diaria; de igual manera Ortiz (2018) realizó el trabajo “El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes”. demostró que su plan de actividades ha mejorado la eficacia, innovación, optimiza la productividad, evitar la sobrecarga laboral e incita el trabajo en equipo. Asimismo, Velásquez, y Villavicencio (2016) en su trabajo “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán)”. Demostraron que de los 120 participantes 96 de ellos tienen estrés bajo y 24 estrés alto. Además, evidenciaron que tienen una leve baja en su desempeño laboral. Podemos incluir que Cruz (2019) en su tesis “Estrés laboral y bienestar psicológico en servidores públicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa”. Concluyó la existencia de una buena relación e inversa entre el bienestar psicológico y estrés laboral, así mismo, si aumenta el estrés laboral, el bienestar psicológico disminuye. Al mismo tiempo Chuzón (2018) en su trabajo “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Frutos Tongorrape S.A. Motupe, 2018”. Demostró la influencia del estrés sobre el desempeño laboral, la cual permite disminuir el rendimiento de los empleados. Asimismo, Mejía (2017) su tesis titulada “Estrés laboral y su influencia en el trabajo en equipo en la Financiera Crediscotia, agencia Huacho, 2017”. Demostró que el estrés influye directamente en el trabajo en equipo

Nosotros coincidimos con los autores anteriormente mencionados, por que también



hemos demostrado que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Demostrando que el estrés físico, psicológicos y los factores psicosociales aun viene afectando a los trabajadores y no dejándoles desempeñarse de forma adecuada. A mayor estrés laboral menor desempeño.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

**a) Hipótesis Específica 1**

Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan muy significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Se ha demostrado que a un 99% la significancia es de 0,003 con una correlación de 0,565\*\*. Donde se aprecia que tienen un bajo porcentaje del grado de dificultad en sus labores diarias, sus habilidades no se desarrollan aun completamente, y no están satisfechos con los salarios que perciben.

**b) Hipótesis Específica 2**

El estrés físico se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Se ha demostrado que a un 99% la significancia es de 0,002 con una correlación de 0,593\*\*. Donde se estima que el trabajador no puede relajarse y estar tranquilo en el trabajo totalmente, tiene poco sueño y fatiga en el trabajo, alguno de ellos tiene problemas musculares, lo que les ha permitido que no faltar al trabajo por razones de salud.

**c) Hipótesis Específica 3**

El estrés psicológico se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Se ha demostrado que a un 99% la significancia es de 0,001 con una correlación de 0,610\*\*. Donde se considera que el trabajador tiene un clima laboral aun no excelente, se siente tranquilo en su trabajo, y no tiene poco sentimiento de agresividad y de irritabilidad con sus compañeros de trabajo y familiares.

**d) Hipótesis general**

El estrés se relaciona muy significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020. Demostrando que a

un 99% la significancia es de 0,001 con una correlación de 0,643\*\*. Donde el estrés físico, psicológicos y los factores psicosociales aun viene afectando a los trabajadores y no dejándoles desempeñarse de forma adecuada.

## **6.2. Recomendaciones**

- a) Permitir que los trabajadores tengan creatividad e iniciativa en sus labores diarias.
- b) Reconocer las habilidades de los trabajadores.
- c) Ambientar las áreas de tal manera que los trabajadores se sientan bien y no tengan riesgos físicos en su jornada laboral.
- d) Evitar las jornadas laborales excesivas, caso contrario debe pagarse las horas extras.
- e) Los salarios deben ser de acorde a la labor que realizan.
- f) Promover que los líderes deben dar el ejemplo en las tareas de la empresa.
- g) Realiza talleres de cómo bajar el estrés laboral.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Risco, J., y Zevallos, J. (2018). *Estres y Desempeño Laboral en la Empresa de Transportes Nuevo California de la ciudad de Trujillo*, 2018. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Gutierrez, R. (2017). *Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval-2016*, Lima. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Luján, P. (2018). *El estrés laboral de los colaboradores de una Empresa de Servicios de Elevadores de la Ciudad de Lima*. 2018. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Machuca, M. (2015). *El clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad de Leoncio Prado Tingo Maria 2015*. Tingo Maria : UNiversidad Nacional Agraria de la Selva.
- Mejia, C. (2017). *Estres laboral y su influencia en el trabajo en equipo en la Financiera Crediscotia, Agencia Huacho 2017*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Graneros, J. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores en una empresa de ingeniería-Lima, 2017*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Granizo, P. (2017). *Desempeño laboral y satisfaccion en el trabajo en la Empresa MO Company Logistics Peru S.A.C. Callao, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Cruz, M. (2019). *"Estres laboral y bienestar psicologico en servidores publicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa"*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin de Arequipa.
- Cunalata, A. (2019). *"Gestion del talento y sus efectos en el desempeño laboral de la Empresa Boho, Ambato"*. Riobamba -Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

- Chuzón, A. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Frutos Tongorrape S. A. Motupe, 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Núñez, C., y Luis, P. (2019). *Aplicación de un plan preventivo para reducir el estrés laboral en los trabajadores del área de servicios comerciales, en una empresa del sector eléctrico. Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- Ortiz, G. (2018). *El estrés laboral de los profesionales de la salud y la relación con el clima organizacional en el Hospital Dr. Eduardo Montenegro de Chillanes, provincia de Bolívar*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Quispe, G. (2019). *Factores relacionados al estrés laboral en trabajadores del Instituto Superior Pedagógico de Arequipa 2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Ramírez, J., y Ramón, O. (2015). *Estres y Desempeño Laboral de los asesores de negocios en las entidades microfinancieras del Distrito de Tarma, periodo 2013*. Tarma: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Rupay, S. (2018). *Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sanchez, K. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU-IGSS)*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Velasquez, F., y Villavicencio, D. (2016). *"Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Davila (Carchi-Tulcan) durante el periodo setiembre-octubre del 2016"*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Vigo, D. (2018). *"El Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio en la Empresa Gerimec S.A.C. - Surco 2018"*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

## 7.2. Fuentes bibliográficas

- Amaya, B., Galvis, D., Acosta, G., y Aguilera, L. Y. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Medellín-Colombia: Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano.
- Archila, L., Cuero, H., Gomez, J., Mendoza, K., y Quinchia, F. (2020). *Estrategias de motivación que mejoran el desempeño laboral y la productividad en la*

- Empresa HID*. Bogota: Institucion Educativa Politecnico Grancolombiano.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicacion de la Evaluacion de Desempeño por Competencias a las Organizaciones*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: UNMSM
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones 8va edicion*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano Tercera edición*. Mexico: Mc Graw Hill Educacion.
- Franklin, E., y Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para America Latina*. Mexico: Pearson Educacion.
- Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, (2019). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES SA
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo - Decimotercera Edición*. Mexico: Mc Graw Hill Educacion.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rubio, J., Andrade, P., Fravega, G., Macalusso, S., y Soto, A. (2019). Factores psicosocio-ambientales asociados al estrés laboral en profesores chilenos del ámbito rural y urbano. *Propósitos y Representaciones*, 300-322.
- Ruiz, I., y Vega, K. (3 de Octubre de 2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Lima, Lima, Perú.

### **7.3. Fuentes hemerográficas**

- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 67-80.
- Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (Diciembre de 2006). *Observatorio Permanente Riesgos Psicosociales*.
- Quintero, N., Africano, N., y Faria, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium- Ciencias Gerenciales*, 33-51.
- Reig-Botella, A. (2011). Estrés laboral y Burnout: factores psicosociales que afectan a la seguridad y salud en el trabajo. *ReserchGate*, 8-9.

#### 7.4. Fuentes Electrónicas

Acosta, M. (2017). *Estrés laboral en los trabajadores que cumplen y no cumplen metas diarias en una entidad pública – Lima 2016*. (Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública), Lima. Recuperado el 26 de marzo de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22060/Acosta\\_OMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22060/Acosta_OMT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Félix, R., García, C., y Mercado, S. (Enero de 2018). *CULC y T*. Obtenido de [vgarza@uacj.mx](mailto:vgarza@uacj.mx)

## **ANEXOS**



**ANEXO N° 01**

**EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO SANTA ELENA – CHANCAY, AÑO 2020**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera influye el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena – Chancay, Año 2020?</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar cómo influye el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020</p>	<p align="center"><b>Hipótesis General</b></p> <p>El estrés está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020</p>	<p align="center"><b>Variable X</b> <b>Estrés</b></p> <p><b>a) Factores psicosociales en el trabajo</b> Dificultad Habilidades del trabajador Condiciones físicas laborales Jornada de trabajo Salario</p>	<p align="center"><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p align="center"><b>Diseño de Investigación</b> No experimental de tipo transeccional, correlacional</p>
<p align="center"><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿Existe relación de factores psicosociales en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020</p> <p>b) ¿Existe relación de estrés físico y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020?</p>	<p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Analizar la relación de factores psicosociales en el trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020</p> <p>b) Analizar la relación de estrés físico y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.</p>	<p align="center"><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) Los factores psicosociales en el trabajo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020</p> <p>b) El estrés físico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.</p>	<p><b>b) Estrés físico</b> Desequilibrio emocional Problemas musculares Problemas digestivos</p> <p><b>c) Estrés psicológico</b> Continuas discusiones Aislamiento del trabajador Inestabilidad en el puesto Falta de concentración Irritabilidad con los demás.</p>	<p align="center"><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p align="center"><b>Población</b></p> <p>25 Ingenieros y administrativos del Grupo Santa Elena – Chancay, Año 2020.</p> <p align="center"><b>Muestra</b></p> <p>25 Ingenieros y administrativos del Grupo Santa Elena – Chancay, Año 2020</p>

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>c) ¿Existe relación de estrés psicológico y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>c) Analizar la relación de estrés psicológico y el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>c) El estrés psicológico se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo Santa Elena - Chancay, Año 2020.</p>	<p><b>Variable Y</b> <b>Desempeño laboral</b></p> <p><b>a) Eficacia</b> Logro de objetivos de la institución Actitudes del trabajador Efectividad del trabajador</p> <p><b>b) Eficiencia</b> Productividad del equipo de trabajo Competencias del trabajador Liderazgo del trabajador</p> <p><b>c) Satisfacción</b> Responsabilidad del trabajador Atención de los usuarios Satisfacción del trabajador</p> <p><b>d) Economía</b> Distribución física y económica de la empresa Recursos Presupuestos</p>	<p><b>Estadístico de prueba</b> Alfa de Cronbach Prueba de normalidad</p>

**ANEXO N° 02**

## ENCUESTA

Instrucciones: La presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información sobre el estrés y el desempeño laboral, para lo que le agradeceré, responder con sinceridad ya que el mismo será anónimo. Lea atentamente y responda seleccionando una opción

1 = Nunca      2= A Veces    3= Indeciso    4= Casi siempre 5= Siempre

Tiempo de permanencia en el Grupo Santa Elena

Menor a 02 años ( ) De 2 a 5 años ( ) De 5 años a más ( )

Sexo: (F) (M)

Estrés laboral

1 = Nunca      2 = Casi Nunca    3 = A veces    4 = Casi siempre 5 = Siempre

ESTRÉS LABORAL		1	2	3	4	5
	<b>FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO</b>					
1	Su trabajo es de alto grado de dificultad					
2	Su creatividad e iniciativa están restringidas					
3	Considera que existe, mala utilización de las habilidades del trabajador					
4	Considera que le sobrecargan de trabajo					
5	Considera que las condiciones físicas laborales son inadecuadas					
6	Considera que hay exposición a riesgo físico constante					
7	Considera que hay jornadas de trabajo excesivas					
8	Consideras que el salario es insuficiente					
	<b>ESTRÉS FÍSICO</b>					
9	Ha tenido incapacidad de relajarse y estar tranquilo					
10	Ha tenido trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas)					
11	Ha sentido fatiga crónica (cansancio permanente) cuando está en el trabajo					
12	Ha sentido dolores de cabeza o migrañas últimamente					
13	Ha sentido sus músculos contraídos por motivos de trabajo					
14	Ha tenido problemas de digestión o dolor abdominal					
15	Ha tenido somnolencia o mayor necesidad de dormir cuando está en el trabajo					
16	Ha faltado al trabajo por razones de salud					
	<b>ESTRÉS PSICOLÓGICO</b>					
17	Ha tenido discusiones con sus compañeros de trabajo					
18	Ha sentido deseos de no hablar con el resto					
19	Ha sentido el deseo de aislarse de los demás					
20	Ha sentido que su trabajo es inestable					
21	Ha sentido deseo de irse lejos y no regresar					
22	Ha tenido problemas de concentración					
23	Ha tenido sentimientos de agresividad con sus compañeros					
24	Ha tenido irritabilidad más acentuada con sus amigos y familiares					

1 = Nunca    2 = Casi Nunca    3 = A veces    4 = Casi siempre    5 = Siempre

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
	Eficacia					
1	Considera que el trabajo que realiza con eficiencia, aporta al logro de los objetivos que busca el Grupo Santa Elena					
2	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz, en su área de trabajo para alcanzar los objetivos.					
3	Considera que, en el Grupo Santa Elena el personal tiene la actitud de compromiso con su trabajo.					
4	Considera que, en el Grupo Santa Elena el personal tiene la actitud para innovar en el trabajo.					
5	Considera que realiza su trabajo con efectividad y compromiso.					
6	Considera que su equipo de trabajo es efectivo.					
	Eficiencia					
7	Considera que hay buena productividad en su equipo de trabajo.					
8	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal.					
9	Cree que la competencia entre el personal del área, permite ser más eficiente.					
10	Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.					
11	Considera que el Grupo Santa Elena propicia el liderazgo en el equipo de trabajo					
12	Considera que cuando los líderes asignan tareas lo hacen con el ejemplo.					
	Satisfacción					
13	Considera usted que cumple con responsabilidades las tareas que se le encomienda.					
14	Considera que entre sus compañeros hay responsabilidad y apoyo.					
15	Considera que los acuerdos de sus superiores, permiten tener una mejor atención en su trabajo.					
16	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo.					
17	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo.					
18	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda.					
	Economía					
19	Considera que la distribución física del área de trabajo facilita la realización de sus labores.					
20	Considera que los canales de distribución económica de la dependencia han permitido nuevos proyectos.					
21	Considera que el Grupo Santa Elena le ofrece los recursos necesarios para realizar su trabajo					
22	Considera que los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar eficientemente.					
23	Considera que el presupuesto es suficiente para la cantidad actual de personal que existe en el Grupo Santa Elena.					
24	Considera que el Grupo Santa Elena brinda al área el presupuesto necesario para realizar su trabajo.					