

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Ingeniería y Gestión



**ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS
COLABORADORES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN, PUENTE PIEDRA, 2021**

Tesis para optar al Título Profesional de Licenciados en Administración

Presentan los Bachilleres en Administración

**CARLOS ENRIQUE CHAMPAC MAMANI
MIRYAM LLULEYSI CENTENO CHURAMPI**

Presidente: José Luis López Calle

Lector: Mario Phillip Roncal Zolezzi

Asesor: Luis La Rosa Reyes

Lima – Perú

Marzo del 2024



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

Anexo N.º 3 - Reglamento General de Grados y Títulos de Pregrado y Posgrado
Aprobado por Resolución Rectoral N° 194-2022-UARM-R y modificado por
Resolución Rectoral N° 040-2023-UARM-R

INFORME DE ORIGINALIDAD

Señores
Consejo Universitario UARM
Presente. -

De nuestra consideración:

Por la presente nos dirigimos a ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por CENTENO CHURAMPI Miryam Lluleysi y CHAMPAC MAMANI Carlos Enrique, quienes solicitan la obtención de su título profesional a través de la sustentación de una tesis.

El producto académico elaborado tiene como título "Estrés laboral y rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021"

Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería y Gestión respectivamente, declaramos que el producto académico de CENTENO CHURAMPI Miryam Lluleysi y CHAMPAC MAMANI Carlos Enrique, ha sido examinado con el programa antiplagio *Turnitin* para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 18% de similitud, el cual proviene de fuentes de información que han sido debidamente citadas o reconocidas utilizando las normas del sistema APA.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Firmado en Lima, el 13 del mes de febrero del 2024

Atentamente,

Luis La Rosa Reyes
Asesor

Bernardo Leonardo Meza Guzmán
Presidente de la Comisión de Grados y Títulos
Facultad de Ingeniería y Gestión



*Conforme a lo establecido en el documento de identidad

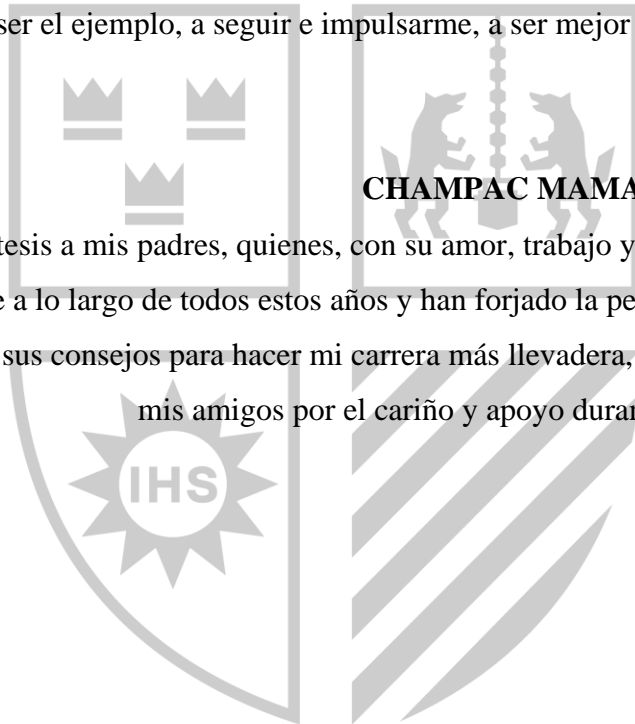
DEDICATORIA

CENTENO CHURAMPI, Miryam LLuleysi

Dedico la tesis a mis padres, quienes me motivaron constantemente a seguir por este camino y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. En especial a mi madre, por ser el ejemplo, a seguir e impulsarme, a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

CHAMPAC MAMANI, Carlos Enrique

Dedico la tesis a mis padres, quienes, con su amor, trabajo y esfuerzo, han sabido guiarme a lo largo de todos estos años y han forjado la persona que soy. A mis hermanos por sus consejos para hacer mi carrera más llevadera, y en especial a todos mis amigos por el cariño y apoyo durante todo este proceso.



AGRADECIMIENTOS

CENTENO CHURAMPI, Miryam LLuleysi

Al concluir una etapa más de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiraciones, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para mis padres y hermano. Gracias a las personas que compartieron sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión como Administradora.

CHAMPAC MAMANI, Carlos Enrique

Quiero expresar mi agradecimiento a mis padres quienes a través de su ejemplo fueron los promotores de mis objetivos en la vida, siempre serán mi principal soporte. A mis amigos y colegas con quienes comparto conocimientos valiosos en nuestro desarrollo profesional. Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme en ella y a mi asesor de tesis, Luis La Rosa por el apoyo.

RESUMEN

La tesis “Estrés laboral y rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral. En el aspecto metodológico fue de un diseño no experimental, del tipo descriptivo y cuantitativo, aplicado a una muestra de 56 colaboradores de la empresa en estudio. Se concluyó que existía una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento laboral, siendo aceptada la hipótesis general al obtenerse la correlación positiva de Spearman de 0.647.

Palabras claves: Estrés laboral, rendimiento laboral, colaboradores, empresa distribuidora.

ABSTRACT

The thesis "Work stress and work performance in employees in a construction material distribution company, Puente Piedra, 2021", aimed to determine the relationship between the variables work stress and work performance. In the methodological aspect, it was a non-experimental design, descriptive and quantitative, applied to a sample of 56 employees of the company under study. It was concluded that there was a significant relationship between job stress and job performance, the general hypothesis being accepted by obtaining a positive Spearman correlation of 0.647.

Keywords: Work stress, work performance, collaborators, distribution company.

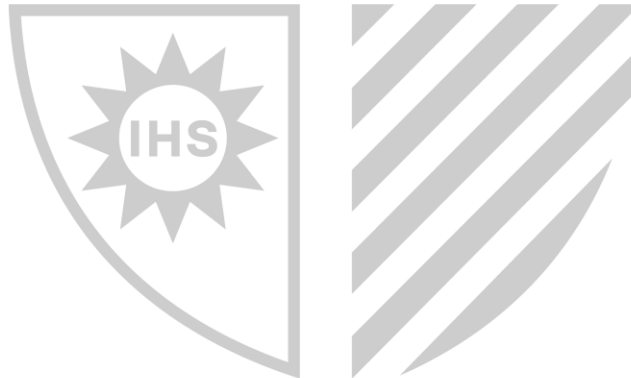


TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema de investigación.....	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Importancia de la investigación.....	17
1.4.2. Viabilidad de la investigación	18
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. Estrés Laboral.....	24
2.2.2. Rendimiento laboral	40
2.3. Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN	42
3.1 Hipótesis.....	42
3.1.1. Hipótesis general	42
3.1.2. Hipótesis específicas	42
3.2. Variables de estudio	43
3.3. Operacionalización de variables	44

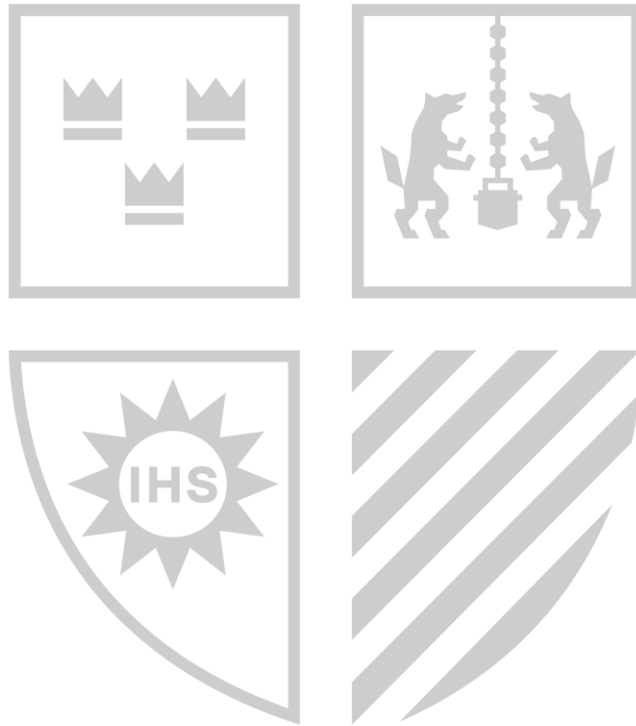
4.1. Diseño metodológico	46
4.2. Diseño muestral.....	46
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.3.1. Técnica	47
4.3.2. Instrumentos	47
4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información.....	48
4.4.1. Fiabilidad o validez de la encuesta: Alfa de Cronbach	48
4.4.2. Técnica inferencial: Rho de Spearman.....	48
4.4.3. Modelo análisis factorial	49
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	50
5.1. Resultados	50
5.1.1 Estadística inferencial: Comprobación de hipótesis.....	50
5.1.2. Análisis factorial.....	56
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	62
6.1. Discusión.....	62
6.2. as de acción para reducir el estrés laboral y mejorar el rendimiento laboral	64
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables de estudio</i>	44
Tabla 2 <i>Grado de relación según coeficiente de correlación</i>	48
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad variable estrés laboral</i>	50
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad variable rendimiento laboral</i>	50
Tabla 5 <i>Prueba de hipótesis general</i>	51
Tabla 6 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	52
Tabla 7 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	52
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	53
Tabla 9 <i>Prueba de hipótesis específica 4</i>	54
Tabla 10 <i>Prueba de hipótesis específica 5</i>	55
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis específica 6</i>	55
Tabla 12 <i>Prueba de hipótesis específica 7</i>	56
Tabla 13 <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	57
Tabla 14 <i>Resumen del modelo según la variable independiente (Estrés laboral) y la variable dependiente (Rendimiento laboral)</i>	57
Tabla 15 <i>Matriz de coeficiente de puntuación del componente determinantes</i>	58
Tabla 16 <i>Matriz de coeficiente de puntuación del componente dimensiones de la variable dependiente</i>	59
Tabla 17 <i>Lambda de Wilks</i>	60
Tabla 18 <i>Matriz de estructuras de las dimensiones del Estrés laboral</i>	61
Tabla 19 <i>Matriz de estructuras de las dimensiones de la variable dependiente</i>	61
Tabla 20 <i>Propuestas de líneas de acción</i>	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Estrés laboral</i>	58
Figura 2 <i>Rendimiento laboral</i>	59



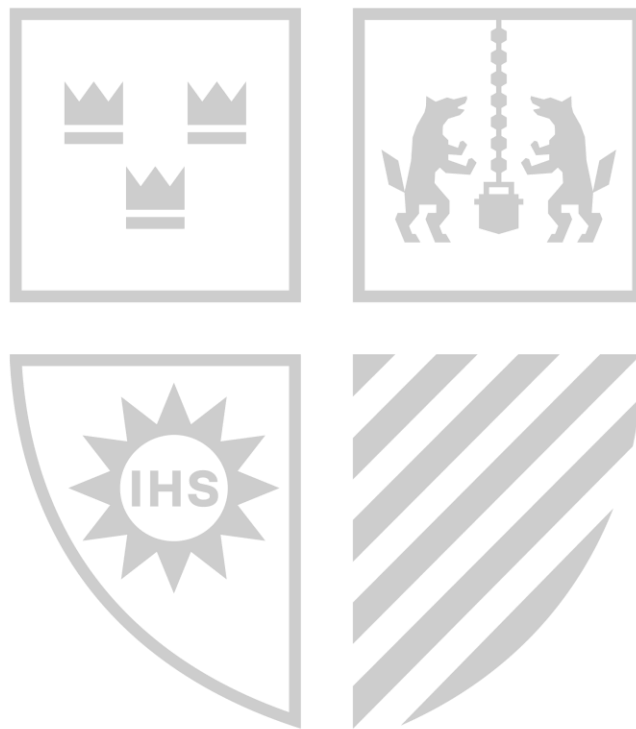
INTRODUCCIÓN

En la actualidad, de acuerdo a un artículo presentado en el diario El Comercio (2021) señala que padecer de estrés laboral por un periodo prolongado puede repercutir en la salud mental y física de los colaboradores afectando su rendimiento laboral. En este contexto, el estrés laboral se incrementó debido a las nuevas medidas impuestas del estado de emergencia que hasta entonces su prolongación generaba incertidumbre en los colaboradores. En el país, en ese periodo un 70% indicaron que presentaban estrés laboral.

La empresa Vicky Eva SAC, establecida en el rubro de distribución de materiales de construcción ha manifestado que presenta estrés laboral en sus colaboradores durante la pandemia COVID 19, la mitad de sus colaboradores no cuentan con los beneficios laborales pertinentes generándose un factor que afecta el desenvolvimiento de los colaboradores de la mencionada empresa. Del mismo modo, la empresa no realiza una medición del estrés laboral ni efectúan el análisis del rendimiento laboral, estas variables son importantes a estudiar en una organización para evaluar el desempeño del colaborador y de la organización.

Para desarrollar este estudio, cuyo objetivo principal fue determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021, la investigación se estructuró en VI capítulos: El capítulo I, comprende el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y viabilidad del estudio; el capítulo II, el marco teórico de las variables en estudio, así como los antecedentes nacionales e internacionales y las definiciones de términos básicos; el capítulo III, las hipótesis y la operacionalización de las variables, que incluye sus dimensiones e indicadores de estudio; el capítulo IV, que aborda la metodología de investigación, donde se menciona cómo se llevará a cabo este estudio. El capítulo V se presentó los resultados de la investigación aplicándose la

estadística inferencial y regresión lineal para comprobar las hipótesis planteadas; en el capítulo VI, se efectuó la discusión de los resultados obtenidos y se planteó líneas de acción a seguirse en la organización. Por último, se efectuó las conclusiones y recomendaciones respectivas



CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Bhui, Dinos, Galant, De Jongh y Stansfeld (2016) menciona que el estrés laboral es de crucial importancia a la hora de desarrollar intervenciones en un trabajo, siendo definido como “una reacción dañina que las personas tienen ante las presiones y demandas indebidas que se les imponen en el trabajo”.

El estudio de Ajayi (2018), abarca sobre el estrés laboral en empleados que trabajan en diferentes sectores y organizaciones por lo cual deben lidiar con el estrés. Los trabajadores bancarios se encuentran entre el grupo de trabajadores sometidos a un gran estrés debido a muchos antecedentes de estrés. El estrés contribuye a disminuir el desempeño organizacional, el desempeño de los colaboradores, induce a una tasa alta de error y por ende una mala calidad del trabajo, genera alta rotación y absentismo, ansiedad, desequilibrio en la vida laboral, depresión, obesidad, dolor de cabeza y paros cardiacos (Ajayi, 2018).

El aporte de Lizardo (2022) sostiene que la pandemia covid-19 provocó que el Estado peruano tuvo que implementar políticas y procedimientos para contener el incremento de contagio del virus, donde los colaboradores tuvieron que adaptarse al uso de mascarillas y el distanciamiento social, así como el distanciamiento social como protocolos en la atención a los clientes, lo cual los empleadores deben de elaborar planes preventivos para manejar la salud mental de los colaboradores. Lizardo (2022) precisa que el país se cuenta con herramientas validadas como el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, el cual permite evaluar el riesgo del estrés laboral en una población de estudio. El autor precisa que, en España, los sindicatos de la Unión General de Trabajadores exigían que se profundice en los riesgos que se originan al tener una

organización ocupacional insuficiente, generando que el estrés sea mayor cuando los trabajadores son expuestos a jornada de doce horas sin la supervisión del Estado de las condiciones laborales. En cuanto al covid-19, el riesgo biológico es al que están afectos los colaboradores, por lo que los procedimientos para evitar los contagios pueden generar absentismo y reducción de la productividad laboral, siendo prescindible medidas para la prevención de síntomas de estrés laboral.

El tipo de investigación cuantitativa aporta información estadística para la empresa, con el fin de reducir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa distribuidora de materiales de construcción Vicky Eva SAC, resaltando que esta empresa no realiza medición del estrés laboral variable ni menos un análisis del rendimiento laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta que más de la mitad de los trabajadores no se encuentran registrados en una planilla y no cuentan con los beneficios laborales pertinentes generándose un factor que afecta el desenvolvimiento de los colaboradores de la mencionada empresa.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el estrés laboral en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

Los problemas específicos consideraron las dimensiones del estrés laboral como el clima organizacional, la estructura organizacional, el territorio organizacional, la tecnología, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo, considerando la escala de la (OIT,2016) y la adaptación del instrumento por (Gallo,2018), y las condiciones laborales.

P1: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P2: ¿De qué manera se relaciona la estructura organizacional en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P3: ¿De qué manera se relaciona el territorio organizacional en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P4: ¿De qué manera se relaciona la tecnología en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P5: ¿De qué manera se relaciona la influencia del líder en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P6: ¿De qué manera se relaciona la falta de cohesión en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P7: ¿De qué manera se relaciona el respaldo de grupo en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

P8: ¿De qué manera se relaciona las condiciones laborales en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

O1: Conocer cómo se relaciona el clima organizacional en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O2: Analizar de qué manera se relaciona la estructura organizacional en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O3: Comprender de qué manera se relaciona el territorio organizacional en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O4: Reconocer de qué manera se relaciona la tecnología en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O5: Señalar de qué manera se relaciona la influencia del líder en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O6: Conocer de qué manera se relaciona la falta de cohesión en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O7: Identificar de qué manera se relaciona el respaldo de grupo en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

O8: Identificar de qué manera se relaciona las condiciones laborales en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

El estudio contribuyó a ampliar información sobre el estrés laboral y rendimiento laboral en la empresa distribuidora de materiales de construcción ubicada en Lima metropolitana. El estudio proporcionó información importante respecto de la relación de las variables de estudio en los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales de construcción en Lima.

1.4.1. Importancia de la investigación

El estrés laboral que se vive actualmente en las organizaciones Vijayan (2018) se ha convertido en la principal causa de la baja productividad, por lo cual los colaboradores requieren de motivación para reducir el estrés laboral, por lo que el autor recomienda reducir la carga laboral mediante la delegación de trabajos considerando la asignación de turnos rotativos y una auditoria del estrés laboral de manera periódica. Rachman (2021) en su estudio evidenció que el estrés laboral y el entorno laboral permitía el incremento del desempeño de los empleados de manera positiva y otorgaba la satisfacción laboral como un papel importante que los empleados pueden aceptar para lograr su desempeño. Por su parte Al Omari y Okasheh (2017) sugieren que las organizaciones deben prestar especial atención a ciertos factores de evaluación de los empleados, como incentivos, apreciación y reconocimiento, que pueden, a su vez, ayudar a aumentar el grado de innovación gerencial.

Por lo tanto, la importancia de la investigación es que permitió dar a conocer la relación de las variables de estudio, lo que conllevará a una toma de decisiones previo conocimiento, identificación, intervención u prevención del estrés laboral en los

colaboradores de la industria en estudio; además se aportará al conocimiento en este sector al no haber a la fecha estudios respecto de las variables de estudio.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La investigación es viable, considerando Rachman (2021) que en su estudio evidenció que el estrés laboral y el entorno laboral permitía incrementar el desempeño de los empleados de manera positiva y otorgaba satisfacción laboral; aunado Como a la postura de Agbozo et. al (2017), respecto del efecto del entorno laboral en la satisfacción laboral con el foco de atención en un banco comercial en Ghana, los resultados del estudio indicaron que la mayoría del personal del banco está satisfecho con su entorno de trabajo, especialmente el ambiente físico, con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo de los empleados para impulsar la productividad.

Por lo tanto, para las variables planteadas existen estudios recientes, y se contó con el acceso a la muestra de estudio, aplicándose cuestionarios para recolectar datos.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones se encuentran por la disponibilidad del tiempo de los colaboradores para resolver el cuestionario; y las restricciones sanitarias por la pandemia COVID19 lo que generó que la aplicación sea virtual.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Rachman (2021) en su estudio obtuvo resultados evidenciando que el estrés laboral y el entorno laboral pueden aumentar el desempeño de los empleados de manera positiva y otorgar la satisfacción laboral como un papel importante que los empleados pueden aceptar para lograr su desempeño. Por otro lado, el estrés laboral y las condiciones del entorno laboral pueden mejorar indirectamente el desempeño al brindar satisfacción en el trabajo. Esto se debe a que la cercanía del gerente con los empleados, siempre interactuando, existe una preocupación, y la relación entre los miembros en el ambiente de trabajo puede brindar comodidad, reduciendo así el estrés. Por el contrario, los empleados se sienten como en el trabajo después de obtener satisfacción y los resultados de su desempeño pueden ser mejores.

El estudio de Ajayi (2018) abarca sobre el estrés laboral en empleados que trabajan en diferentes sectores y organizaciones por lo cual deben lidiar con el estrés. Los trabajadores bancarios se encuentran entre el grupo de trabajadores sometidos a un gran estrés debido a muchos antecedentes de estrés. El estrés contribuye a la disminución del desempeño organizacional, disminución del desempeño general de los empleados, alta tasa de error y mala calidad del trabajo, alta rotación de personal y absentismo debido a problemas de salud como ansiedad, trastorno emocional; desequilibrio de la vida laboral; depresión y otras formas de dolencias como dolor de cabeza frecuente; obesidad y paros cardíacos. Por su parte, Al-Omari y Okasheh (2017) sugieren que las organizaciones deben prestar especial atención a ciertos factores de evaluación de los empleados, como incentivos, apreciación y reconocimiento, que pueden, a su vez, ayudar a aumentar el grado de innovación gerencial.

Azmi et. al (2016), sostienen que una organización debe ser consciente que estos factores críticos podrían conducir a un menor desempeño laboral y eventualmente disminuirá la calidad de los servicios, por lo que concluyeron que, en relación con el estrés laboral y el conflicto de roles, los empleadores deben abordar estos problemas proporcionando un trabajo claro descripciones, dirección del trabajo y expectativa del trabajo desde la administración. Por su parte, Bhanu y Sai (2018) sostienen que ante la modernidad las organizaciones se enfrentan a varios desafíos debido a la naturaleza dinámica del medio ambiente, por lo que la empresa debe satisfacer las necesidades de sus empleados proporcionando buenas condiciones de trabajo. La satisfacción laboral se relaciona con diferentes factores socioeconómicos y personales, como: edad, género, incentivos, ambiente de trabajo, educación, duración del trabajo, etc. Con el fin de aumentar la eficiencia, la eficacia, la productividad y el compromiso laboral de empleados. El entorno laboral y el estrés laboral son las principales barreras para la satisfacción laboral.

Bakotic (2016), concluye que existe una conexión entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional, afirmando que la satisfacción laboral es más fuerte el desempeño organizacional, esta afirmación fue con los resultados de un estudio sobre el impacto de la mayoría de los factores de satisfacción laboral en el desempeño organizacional (Bakotic, 2016)

Khuong y Yen (2016), estudiaron las relaciones causales entre los factores laborales, el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una oficina con el fin de aumentar la conciencia de las organizaciones empresariales que trabajan en la Zona Industrial de Dong Xuyen sobre el papel de los factores de funcionamiento y sus influencias en el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados. Además, al reconocer y comprender los roles fundamentales y esenciales de estos factores de trabajo, los gerentes de esas organizaciones deben prestar más atención a cuidarlos para reducir el estrés de los empleados, como una forma de incrementar el desempeño de los empleados con el fin de contribuir a incrementar la productividad de la organización. El resultado de la investigación aportará información a las empresas de la industria química de pintura en polvo, para conocer de qué forma puede abarcar el problema de estrés laboral en colaboradores en las organizaciones sea como promoción y/o prevención.

Reinoso et. al (2018), el objetivo de su estudio fue comprobar la presencia de estrés laboral en los trabajadores de un centro policial en Quito, siendo el aspecto metodológico en unja muestra de 60 trabajadores, utilizando como instrumento el test de Maslach y la encuesta de valoración en escala de Likert. En lo metodológico la muestra fue en 60 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron el test de Maslach. Encuesta de valoración escala tipo Likert. Además de identificar las afectaciones Psico-físicas en el rendimiento laboral de los trabajadores del área del Call center de la Central de Gestión Operativa Policial. Las conclusiones demostraron la existencia de estrés laboral en el grupo investigado, pero no la presencia del síndrome de Burnout, sin embargo, existen evidencias de afectaciones por agotamiento emocional en un 10,5%, despersonalización 22,2% y baja realización personal 22,3%, sin contar el grupo que se encuentra en riesgo de padecerla. Las condiciones laborales ayudan a que no exista el síndrome porque es un grupo que realiza actividad física frecuente. Se identifican las afectaciones físico-psicológicas asociadas al estrés, las más frecuentes provienen de problemas en la salud física, específicamente en el sistema nervioso (1 de cada 10) y en menor proporción en el digestivo 15,8%, no aparecen problemas en el sistema circulatorio, por lo tanto, existe afectación en el rendimiento laboral, aunque para el trabajador éste no los asocia a los problemas de salud física. Concluyeron que existía el estrés laboral en el grupo investigado, pero no del síndrome de Burnout, pero evidenciaron afectaciones por agotamiento emocional en 10,5%, despersonalización 22,2% y baja realización personal 22,3%.

Gallego et. al (2018) su objetivo fue la identificación y descripción de los niveles de estrés laboral en los empleados de una entidad financiera, siendo la metodología mixta para lo cual aplicó el instrumento de la OIT-OMS denominado escala de estrés laboral. Entre los resultados se encontró que el estrés laboral está por debajo del límite del rango de estrés intermedio (81,09 / 90,02) y que la empresa por Absentismo y Rotación, ha perdido aproximadamente \$43`995.586 según los cálculos aproximados del dinero. Además de ello identificaron que, aunque existen niveles bajos de estrés a nivel general, existen casos dentro del Contact Center que no se pueden dejar a un lado, ya que el 12,1% de los empleados encuestados tienen niveles de estrés y el 3,0% tiene altos niveles de estrés. Las causas que más afectan los niveles del estrés laboral de los empleados de la empresa, son principalmente la Falta de Cohesión con una valoración de 14,03 en valor absoluto. Este es un gran problema ya que hay poca colaboración y los empleados piensan

solo en el bien individual, los equipos de trabajo no se encuentran organizados y la presión por lograr los objetivos es demasiada lo que ocasiona una fuerte desunión y se deja de luchar por un bien común, ocasionan un motivo de estrés. Los resultados estuvieron entre 81 a 90 considerado como un nivel de estrés intermedio, lo cual era originado por la rotación y el ausentismo que habían ocasionado una pérdida económica; el autor concluye que es la cohesión la causa que más afecta al estrés laboral.

Benavente (2016), el objetivo de estudio fue detectar motivos que provocaban el estrés y establecer estrategias para minimizarlo. La metodología fue cuantitativa, aplicado a una muestra de 296 participantes mediante el instrumento adaptado del test KCC mediante un programa de ordenador. Los resultados evidenciaron que los empleados sufrían del estrés y obtenían bajos resultados en velocidad de anticipación, y que presentaban un nivel de estudios más alto, pero estaba condicionado por la edad, siendo factores asociados como la desmotivación, autoestima baja, etc. que expliquen este hecho. Concluyendo que este tipo de perfiles encajaban peor que otros en este tipo de trabajos y por tanto se podía usar como criterio en los procesos de selección.

Medina (2018) tuvo como objetivo determinar como el estrés laboral se relacionaba con la calidad de servicio en un call center, siendo el aspecto metodológico del tipo cuantitativo en una muestra de 40 asesores administrativos mediante una encuesta de 19 preguntas; que el coeficiente de correlación de spearman fue de 0.208, lo que indicaba que era un valor positivo muy débil, según los rangos de correlación de Hernández et al. (2018), además que la significancia 0.197 era mayor que 0.05 ($0.197 > 0.05$; nivel de aceptación: 95%; $Z=1.96$) entonces se aceptó la hipótesis nula H_0 ; en consecuencia, no se cumplió como cierta la hipótesis general que el estrés laboral se relacionaba con la calidad de servicio, es decir, que el estrés laboral no tiene relación con la calidad de servicio, lo que le permitió concluir que no había relación entre el estrés laboral y la calidad de servicio que ofrecían los colaboradores.

Pompilla (2017) el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de un contact center; siendo la metodología cuantitativa por lo cual aplicaron en una muestra de 200 colaboradores el cuestionario de estrés laboral de la OIT y para el compromiso organizacional el instrumento de Meyer y Allen. Los resultados permitieron evidenciar la existencia de una correlación directa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional. Concluye que

el estrés laboral considerando los factores como sexo y edad no generaba diferencias significativas, mientras que el compromiso organizacional si presentaba diferencias significativas en estos dos factores.

Hernández et. al (2020), su objetivo fue identificar los estresores (factores del estrés laboral) que influían en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa colombiana. En lo metodológico fue descriptivo de corte transversal, del tipo mixta, aplicado a una de cinco colaboradores, mediante un cuestionario de estrés laboral de la OIT y la medición del desempeño laboral fue con 18 preguntas del tipo abiertas. Concluyeron que existía influencia del estrés laboral y el desempeño pero en un nivel bajo, y que al aplicar el cuestionario de desempeño laboral permitió medir el nivel de desempeño habiéndose alcanzado un nivel muy alto, destacándose que había colaboradores que presentaban habilidades muy sobresalientes.

Balvin (2017) el objetivo fue determinar cómo el estrés laboral influía en el desempeño laboral de los trabajadores de una mina de cobre; la metodología fue del tipo aplicada y un diseño descriptivo con un corte transversal a una muestra de 52 trabajadores, para el caso del estrés laboral fue mediante la encuesta de sintomatología fisiológica del estrés y para el desempeño fue mediante la evaluación SSOMAC. En esta encuesta evaluó la sintomatología fisiológica del estrés y el Cuestionario de evaluación del Estrés Laboral: modelo demanda control (DC) de Karasek, el cual mide el nivel de estrés, y por último la evaluación del Desempeño SSOMAC, los resultados demostraron un nivel de estrés laboral alto en los trabajadores, el nivel de Desempeño es insatisfactorio y que las dimensiones apoyo social y exigencia de trabajo influyen en el estrés, mientras que el control decisional y el apoyo social influyen en el desempeño, ambos significativamente, por lo que se concluyó que el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores con un Chi Cuadrado de 62,53 a un nivel de confianza de 95%. Concluyendo que la aplicación de la metodología permitía resultados más exactos y confiables del grado de estrés que presentaban los colaboradores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés Laboral

La Organización Internacional de Trabajo en adelante OIT (2004) el estrés es considerada como la reacción de un individuo debido a presiones laborales o exigencias las cuales no se ajustan a sus capacidades y conocimiento. La OIT (2016) señala que el estrés se relaciona con la organización del trabajo, las relaciones laborales y el diseño del trabajo, y que se presenta cuando es exigido en su centro de labores y sobrepasa sus capacidades, conocimiento y habilidades y que estas exigencias no concuerdan con las expectativas de la cultura organizacional.

Por otro lado: “El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.” (Barra et al.,2014 p.32).

a. Causas de Estrés Laboral

Benavente (2016) el estrés laboral presenta las siguientes causas:

- Factores intrínsecos al propio trabajo; los cuales se considera el ambiente físico, las condiciones físicas y el contenido del trabajo; donde el ambiente físico comprende la iluminación, ruido, higiene, toxicidad, vibración, las condiciones climatológicas y la disponibilidad del espacio físico para el trabajo.
Las condiciones físicas comprenden el trabajo por turnos y la disponibilidad de recursos; mientras que los contenidos del trabajo consideran la variedad de tareas, el feedback de la propia tarea, la complejidad de la tarea, la identidad de la tarea y la oportunidad para el control.
- Los factores en relación al desempeño de roles, en el que se considera las expectativas y las demandas de la conducta.

- Factores en función a las relaciones interpersonales y grupales, relaciones como apoyo y desconfianza.
- Factores en relación con el desarrollo de la carrera profesional, como las promociones e inseguridad en el trabajo.
- Factores en función de la estructura y clima organizacional, como la carencia de autonomía y la falta de participación en la toma de decisiones.
- Factores en función con las nuevas tecnologías, las cuales se debe de considerar aspectos ergonómicos e implantación de nuevas tecnologías.
- Factores extra organizacionales; conflictos que se originan en función del rol profesional y rol personal, los procesos afectivos como muertes, nacimiento, divorcio, mudanzas, separaciones.

b. Síntomas del estrés laboral

Considerando Pompilla (2017) los síntomas del estrés laboral son:

- Sintomatología psicológica del estrés laboral, en la cual comprende los problemas psicosomáticos, las actitudes negativas hacia sí mismo, la ansiedad, el aburrimiento, la cólera y la baja tolerancia a la frustración.
- Sintomatología organizacional; comprendiendo la disminución del rendimiento, las actitudes negativas hacia el cliente y la rotación.
- Sintomatología ambiental, la cual abarca las actitudes negativas en general y la disminución de la calidad de la vida personal.

La presencia de estos síntomas por parte de un colaborador en una organización es un alto riesgo y puede conllevar a atentar contra su vida y la de los demás.

Las condiciones laborales como medida de prevención del estrés laboral:

Las condiciones laborales según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSTH) se entiende por condiciones de trabajo el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en el que se realiza y su influencia sobre el trabajador en su dimensión física, mental y social.

La constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, etc., generan una serie de condiciones que pueden afectar a la salud, son las denominadas condiciones de trabajo, a las que podemos definir como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.

(Unión General de Trabajadores, UGT 2005, p.2) pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social. En algunos casos, los salarios, aun cuando están más relacionados con las condiciones de empleo, se incluyen en la definición de condiciones de trabajo de acuerdo con el enfoque de OIT, debido a su influencia directa en las condiciones de trabajo y de vida de los trabajadores (Forastiere 2004, p.43).

Las condiciones de trabajo y el medio ambiente de trabajo forman una entidad compleja debido a su amplio campo de cobertura, la extrema diversidad (c) 2011 Dirección General de Investigación.

De los factores que la constituyen, sus numerosas interacciones y sinergias y los múltiples nexos con los aspectos culturales, económicos, físicos y sociales (Forastiere 2004, p.43).

Alfaro (2006, p.1) indica que cuando las condiciones de trabajo, no son adecuadas o no se cuenta con la protección correspondiente que se requiere en la actividad, se puede generar las siguientes consecuencias:

- Aumento de la fatiga
- Aumento de los accidentes de trabajo
- Aumento de las enfermedades profesionales
- Disminución del rendimiento
- Aumento de la tensión nerviosa
- Insatisfacción y desinterés en el trabajo, etc.

Mejorar las Condiciones de Trabajo implica determinar de forma global cuáles son estas condiciones, y cuánto y cómo afectan a la salud del trabajador, cada una y en conjunto, entendiendo por salud "el estado de bienestar completo físico, mental y social" recomienda que cada puesto de trabajo debe diseñarse pensando en las necesidades del trabajador, en los equipos y herramientas que operará y en la tarea a ser realizada.

En la gestión de las condiciones laborales se debe de tener en cuenta el riesgo en el trabajo, la evaluación de riesgos y el accidente de trabajo.

- **Riesgos en el trabajo**

En la actualidad, se observa una gran cantidad de riesgos en los lugares de trabajo, cada vez mayor debido al avance tecnológico y a las modificaciones en las condiciones de trabajo, por ello, se hace necesario y obligatorio el establecimiento de una serie de técnicas de prevención y protección que garanticen la seguridad y salud ocupacional (Fundación Instituto de Ciencias del Hombre, FICH 2005, p. 1).

Los riesgos laborales se originan muchas veces debido a la deficiencia de factores de seguridad y tecnología, como son el uso inadecuado de equipos e instrumental, falta de elementos o medidas de seguridad, trabajos riesgosos, vías de acceso, tránsito y evacuación poco adecuadas, además del microclima de trabajo como la temperatura, humedad, iluminación, los contaminantes ambientales entre los cuales se pueden mencionar los ruidos, gases, humos, vapores, radiaciones, vibraciones. También es importante mencionar la carga física, esfuerzo estático por posturas inadecuadas, por trabajo pesado, etc., y por último los riesgos de accidentes, de tipo vehicular, y por contacto con animales (patadas, cornadas, mordidas, etc.) (Gil, citado por Norambuena 2004, p. 17)

“La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los

niveles de la misma (Oficina de Prevención i Gestión Medioambiental, OPGM 2011, p.3).

- **Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos tiene por objeto el análisis de las condiciones de trabajo para comprobar que no existen en ellas circunstancias que puedan afectar negativamente a la seguridad y salud de los trabajadores y, en el caso de que existan tales circunstancias, obtener la información precisa que permita adoptar las medidas necesarias para contrarrestarlas.

Una vez identificados los riesgos existentes en la actividad se evalúan los mismos, asignando a cada uno una importancia y una prioridad en su eliminación. Si no pueden ser eliminados se determinan las medidas preventivas que lo reduzcan, teniendo en cuenta los requisitos legislativos existentes

Es una de las actividades preventivas que legalmente deben llevar a cabo todas y cada una de las empresas, independientemente de su actividad productiva o su tamaño. Pero no es tan sólo una obligación legal de la que derivan responsabilidades relativas a la seguridad y la salud de los trabajadores, sino que forma parte del ciclo de mejora continua que cualquier empresa tiene que aplicar en su gestión.

Este es el objetivo de la evaluación de riesgos: disponer de un diagnóstico de la prevención de los riesgos laborales en una empresa determinada para que los responsables de esta empresa puedan adoptar las medidas de prevención necesarias. La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

El proceso de evaluación de riesgos se compone de las siguientes etapas:

- Análisis del riesgo, mediante el cual se: Identifica el peligro

Se estima el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.

Valoración del riesgo, con el valor del riesgo obtenido, y comparándolo con el valor del riesgo tolerable, se emite un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.

Si de la evaluación del riesgo se deduce que el riesgo es no tolerable, hay que controlar el riesgo.

Al proceso conjunto de evaluación del riesgo y control del riesgo se le suele denominar Gestión del riesgo (Erco Laboris 2005, p.1).

La evaluación de riesgos laborales se ha convertido en la «clave de bóveda» para empresarios, trabajadores y administración en el esfuerzo por construir una auténtica cultura preventiva (Benavides y otros 2001, p.1).

La gestión de los riesgos laborales es una cuestión de vital importancia para todos los directores y gerentes de cualquier empresa, a la vez que la legislación en este ámbito es cada vez más estricta. La amenaza de condenas de cárcel, multas muy elevadas, y el pago de cuantiosas compensaciones nunca había sido tan real como en la actualidad. Esta nueva situación ha dado lugar a una creciente concienciación social y a que los trabajadores sean más reivindicativos. En la actualidad, las empresas se enfrentan al reto de garantizar que el lugar de trabajo sea seguro y saludable, y que cumpla con todas las exigencias legales (Bereau veritas 2006, p.1).

- **Diseño del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Los sistemas de gestión de la seguridad son mecanismos integrados de la organización diseñados para controlar los riesgos que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores y que permiten, además, cumplir fácilmente con la legislación. Para que este sistema sea efectivo debe lograr la implicación de los trabajadores, que son los que están en contacto con los factores de riesgo en sus lugares de trabajo, es decir, debe fomentar un clima de

seguridad positivo. Para ello, es necesario un fuerte compromiso y apoyo de todos los directivos de la empresa.

Un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral refleja el compromiso de la organización hacia la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y es considerado un antecedente del clima de seguridad de la empresa, entendido éste como el conjunto de actitudes y percepciones de los empleados sobre la importancia concedida por la organización hacia la seguridad (Dejoy et al., citados por Fernández et al. 2006, p.133).

- Accidente de trabajo

La OIT, considera el accidente de trabajo como la consecuencia de una cadena de factores en la que algo ha funcionado mal y no ha llegado a buen término. Se argumenta que los accidentes de trabajo son consecuencia de la actividad humana, y que la intervención del hombre puede evitar que se produzca esa cadena de sucesos.

Accidente de Trabajo: Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce pérdidas tales como lesiones personales, daños materiales, derroches y/o impacto al medio ambiente; con respecto al trabajador le puede ocasionar una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Asimismo, se consideran accidentes aquellos que interrumpen el proceso normal de trabajo o se producen durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.

Dependiendo de la gravedad, los accidentes con lesiones personales pueden ser:

- Accidente Leve: Como resultado de la evaluación médica, el accidentado debe volver máximo al día siguiente a sus labores habituales.

- **Accidente Incapacitante:** Como resultado de la evaluación médica se determina que el accidente no es leve y recomienda que, el accidentado al día siguiente no asista al trabajo y continúe el tratamiento. El día de la ocurrencia de la lesión no se tomará en cuenta, para fines de información estadística.
- **Accidente Mortal:** Donde la lesión genera la muerte del trabajador, sin tomar en cuenta el tiempo transcurrido entre la fecha del accidente y el deceso. Para efecto de la estadística se debe considerar la fecha en que fallece.

Desde el punto de vista técnico accidente de trabajo es todo suceso anormal, no querido ni deseado, que se presenta de forma brusca e inesperada, aunque normalmente es evitable, que interrumpe la normal continuidad del trabajo y puede causar lesiones a las personas.

Los accidentes del trabajo son la consecuencia final de obras y de condiciones que no respetan las exigencias y las normas establecidas (Gómez y Orihuela 1999, p.1). Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aun fuera del lugar y horas de trabajo (Mancera 2004, p.1).

HyJ Consultores (2011, p.1) menciona que existen dos grandes causas de accidentes laborales, la acción insegura y las condiciones inseguras.

- **Acción insegura:** Están las causas humanas, que pueden ser producto de violación de normas o procedimientos, falta de conocimientos o de habilidad, adoptar posiciones inseguras, entre otras.
- **Condiciones inseguras:** Es todo factor de riesgo que está estrechamente relacionado con el ambiente de trabajo, estas pueden ser, falta de mantenimiento en las máquinas, falta de señalización de los riesgos presentes, faltas de protección en las maquinas presentes, iluminación inadecuada, ventilación inadecuada, instalaciones eléctricas inadecuadas o simplemente las generadas por nosotros mismos cometiendo un acto inseguro.

Las condiciones laborales están contempladas en un marco legal tanto a nivel nacional e internacional que busca la prevención de los problemas de salud en los trabajadores.

- Seguridad y Salud en el Trabajo

- Nivel nacional:

Según el comité Conjunto de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud laboral puede entenderse como el resultado del esfuerzo organizado de la sociedad para prevenir y tratar los problemas de salud y además de promocionarla entre los trabajadores (De Frutos et al. 2007, p.2).

Gonzales (2009, p.21) señala que es el conjunto de normas técnicas tendientes a preservar la integridad física y mental de los trabajadores conservando materiales, maquinaria, equipo instalaciones y todos aquellos elementos necesarios para producir en las mejores condiciones de servicio y productividad; estas normas son las encargadas de prevenir los accidentes y deben cumplirse en su totalidad.

Tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.

De acuerdo al Organismo Internacional del Trabajo - OIT, la seguridad y salud en el trabajo es la ciencia que prevé, identifica, evalúa y controla los riesgos que surgen en el trabajo o como consecuencia del mismo y que podrían dañar la salud y el bienestar de los trabajadores.

La Ley 29783 “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, reglamentada mediante DS N°005-2012 del 24 de Abril del 2012, aplicable a los funcionarios y trabajadores bajo los regímenes laborales de la actividad privada, pública , Fuerza Armada y Policía Nacional del Perú, así como trabajadores por cuenta propia, tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país e incorpora como objeto de la supervisión el prever intercambios de información sobre los resultados; aportando información para determinar si las medidas ordinarias de prevención y control de riesgos se aplican y sirven de base para tomar decisiones que mejoren el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Un Sistema de Gestión de la Seguridad es el conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad en el trabajo, además de mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos. A continuación, se detallan los elementos del sistema propuesto:

- Liderazgo por la dirección
- Asignación de responsabilidades
- Mantenimiento de condiciones seguras de trabajo.
- Investigación de accidentes.
- Planes de emergencia.
- Elementos de protección personal.
- Promoción de la seguridad.
- Control y seguimiento.
- Reglas y normas de seguridad.
- Procedimientos.
- Controles y registros.

Un buen sistema de gestión de la seguridad debe estar plenamente integrado en la empresa y ser un sistema cohesivo, compuesto de políticas, estrategias y procedimientos que proporcionen consistencia interna y armonización.

- Nivel internacional

Las normas de seguridad y salud ocupacional (OHSAS), se han desarrollado en respuesta a la demanda de clientes por una norma reconocida sobre sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional contra la cual sus sistemas de gestión puedan ser evaluados y certificados.

Estas normas OHSAS 18001 se han desarrollado para ser compatibles con las normas de sistemas de gestión ISO 9001:2000 (Calidad) e ISO 14001:2004 (Ambiental), y para facilitar la integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional en las organizaciones que quieran hacerlo así.

La preocupación de las organizaciones por lograr y demostrar un gran desempeño en seguridad y salud ocupacional a través del control de sus riesgos en seguridad y salud ocupacional, consistentes con su política y objetivos de seguridad y salud ocupacional ha crecido de manera considerable a nivel mundial.

Muchas organizaciones han emprendido “revisiones” o “auditorias” de seguridad y salud ocupacional para evaluar su desempeño en relación a este tema, sin embargo, estas “revisiones” y “auditorias” pueden no ser suficientes para proporcionar a la organización con el aseguramiento de que su desempeño no solo cumple, sino que continuará cumpliendo con sus requisitos legales y su política. Para ser eficaces, ellas necesitan conducirse bajo un sistema de gestión estructurado que esté integrado dentro de la organización.

La norma OHSAS que cubre la gestión de seguridad y salud ocupacional tiene la intención de proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión de SSO eficaz que puede ser integrado con otros requisitos de gestión y ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos económicos y de SSO. Esta norma, como otras normas internacionales, no tiene la intención de ser utilizada para crear barreras

comerciales no arancelarias o para aumentar o cambiar las obligaciones legales de una organización.

Esta norma OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para habilitar a la organización para desarrollar e implementar una política y objetivos los cuales tomen en cuenta los requisitos legales y la información acerca de los riesgos de seguridad y salud ocupacional. Está intencionada para aplicarse a todos los tipos y tamaños de organizaciones y para acomodarse a diversas condiciones sociales, culturales y geográficas.

El éxito del sistema depende del compromiso a todos los niveles y funciones dentro de la organización y, específicamente, de la alta dirección. Un sistema de este tipo habilita a una organización para desarrollar su política de seguridad y salud ocupacional, establecer objetivos y procesos para el logro de los compromisos de la política, tomar acción cuando sea requerida para mejorar su desempeño y demostrar la conformidad del sistema a los requisitos de esta norma OHSAS. El propósito global de esta norma OHSAS es apoyar y promover las buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional, en balance con las necesidades socio-económicas. Debe ser notado que muchos de los requisitos pueden ser manejados concurrentemente o revisitados en cualquier tiempo.

- Reglas de protección de salud durante la pandemia Covid-19

Durante la pandemia el gobierno dictó medidas para su aplicación para el cuidado de la salud de los trabajadores con el fin de evitar la propagación del virus Covid-19, lo que dio paso al desenvolvimiento de las labores mediante el teletrabajo o el cumplimiento de tareas que eran imprescindible la presencia en la oficina, estas medidas para los trabajadores fueron dispuestas en las instituciones públicas y privadas:

- El lavado de las manos correctamente durante 20 segundos con agua y jabón.
- Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o pañuelo desechable al toser o estornudar, y bota los pañuelos en un tacho cerrado.

- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca con las manos sin lavar previamente.
- Evitar saludar a los compañeros con apretón de manos, beso en la mejilla y otras formas de contacto físico.
- Si el trabajador presentaba fiebre, tos o dificultad al respirar, tenía que dirigirse inmediatamente al tópico de su institución, evitando la automedicación.
- Si el colaborador trabaja en contacto con público en general, debe de mantener una distancia no menor a un metro.
- No compartir alimentos, utensilios ni objetos personales (peine, toalla, ropa, etc.).
- Mantener el ambiente de trabajo ventilado y desinfectado.
- Mantener alerta de posibles casos de coronavirus en el centro laboral, e informarlo inmediatamente a los superiores.
- Cumplir las medidas de prevención que adopte el empleador.
- Asistir a las capacitaciones que realice el centro de trabajo sobre el COVID-19.

- Medidas post pandemia

Mediante Resolución N.º 022-2024-MINSA se aprobó la Directiva Administrativa N.º 349-MINSA/DIGIESP-2024 que establece las nuevas disposiciones para la prevención, vigilancia y control de los trabajadores con riesgo de exposición al COVID-19. Esta norma deroga las disposiciones de la directiva anterior (339-MINSA-DGIESP-2023). La publicación de esta nueva directiva se produce por la fase endémica del COVID-19 siendo las principales disposiciones:

- Aislamiento

Para los casos confirmados, sospechosos o probables se dispone el aislamiento domiciliario, previa evaluación médica y bajo criterio del médico tratante. Es decir, no existe un mínimo de días de aislamiento como lo disponía la directiva anterior.

- Descanso médico:

El descanso médico puede ser otorgado por el médico tratante, y no es exigible prueba de laboratorio confirmatoria. El descanso médico, así como el seguimiento de la salud debe ser registrado en el SISCOVID. El servicio médico debe solicitar los accesos a la Oficina General de Tecnologías de la Información del MINSA.

- Servicio de seguridad y salud en el trabajo

Las empresas que no cuenten con un servicio de seguridad y salud implementado, deberán cumplir el Anexo 1 (profesionales de la salud por tamaño de centro de trabajo). Según este anexo, toda empresa con más de 5 trabajadores debe contar con un profesional con capacitación mínima de seguridad y salud. Las empresas con más de 50 trabajadores están obligadas a contar con profesionales tales como médicos ocupacionales o licenciados en enfermería.

- Vacunación: La vacunación no es obligatoria, pero los empleadores tienen el deber de promover y facilitar la vacunación.
- Ventilación: Las empresas deben de contar con ambientes adecuadamente ventilados, ya sea de forma natural o mecánica. La medición de CO2 no es obligatoria, pero sí recomendable.
- Reincorporación: Se retoma la obligación de los trabajadores que se encuentren de alta médica, de completar la Ficha de Sintomatología luego que se reincorporen al centro de trabajo.
- Medidas de seguridad colectivas: El empleador debe capacitar a los trabajadores en materia de prevención del COVID-19, así como contar con insumos suficientes para el lavado de manos.
- Equipo de protección personal: El médico ocupacional es quien determina las medidas sobre el uso de mascarillas. Es recomendable su uso para trabajadores con factores de riesgo.

- Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID-19: Se reitera la implementación y plena vigencia del Plan, el cual debe ser aprobado por el Comité o Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Personal con factores de riesgo: Salvo el uso recomendable de mascarillas, no se exigen medidas de prevención adicionales para los trabajadores de riesgo.
- Condiciones laborales como consecuencia que variaron por la pandemia

El teletrabajo, a partir del estado de emergencia, fue expedida la norma de trabajo remoto mientras se encuentre vigente el estado de emergencia sanitaria, con el trabajo remoto lo único que cambia es el lugar de prestación de servicios por parte del trabajador mientras se cumplía la inmovilización social obligatoria, que se dio al inicio de la pandemia. Por lo tanto, el trabajador podía trabajar desde casa, en la medida en que la naturaleza de su trabajo se lo permitiera.

Por el contrario, no era el caso, como por ejemplo para el personal de limpieza o de los trabajadores que operan máquinas, esta normativa es de carácter temporal, dependiendo del estado de emergencia sanitaria, y que esta norma está prevista para aplicar en próximas emergencias sanitarias.

El 14 de abril del año 2020 se aprobó el Decreto de Urgencia 038-2020, el cual estableció la posibilidad de implementar la suspensión perfecta de labores, esta norma establece que los empleadores pueden pactar con sus trabajadores medidas alternativas, y, en caso de no funcionar, pueden pasar a la suspensión perfecta de labores. Como complemento normativo se estableció su reglamentación por el Ministerio de Trabajo mediante el Decreto Supremo 011-2020-TR, el cual indica que, de manera extraordinaria, empleadores y trabajadores podrán establecer acuerdos adoptando cuatro medidas:

- Otorgamiento de vacaciones vencidas. durante el primer mes del estado de emergencia no se permitió otorgar vacaciones, pero desde el 21 de abril del 2020 si se empezó a otorgar.

- Adelanto de vacaciones.
- Reducción de la jornada de trabajo, con la consecuente reducción de la remuneración, en función de las horas trabajadas, tomando el criterio del valor de la hora de trabajo.
- Empleador y trabajador pueden pactar la reducción de la remuneración, por ejemplo, si alguien gana S/ 8000 mensuales, se pone de acuerdo con su empleador y se reduce su sueldo. La norma establece que la única limitación es que la reducción no sea menor que la remuneración mínima vital.

Para la suspensión de labores se establecieron requisitos como:

- Que el empleador informe, por cualquier medio escrito, cuál es la situación financiera de la empresa que lo obliga a tomar esta medida, lo cual debe invitar a negociar a los sindicatos o a los trabajadores afectados para ponerse de acuerdo previamente a la suspensión perfecta de labores.
 - El empleador debe tener una constancia de haber efectuado invitación a los trabajadores a renunciar. La medida de suspensión perfecta se implementa y luego el empleador tiene 24 horas para comunicarla al Ministerio de Trabajo y esperar su aprobación. Este reglamento establece que Sunafil debe verificar el cumplimiento de los requisitos, en tanto que al Ministerio de Trabajo le corresponde aprobar o desaprobar la suspensión.
- Beneficios regulares para trabajadores
 - Remuneración = 12 anuales
 - 2 gratificaciones = equivalente 2 remuneraciones
 - Bonificación Ext. Ley 30334 = 9% de gratificaciones legales o 6.75% si se tiene EPS.
 - Vacaciones = 1 remuneración
 - Descanso semanal obligatorio = Mínimo 24 horas consecutivas
 - CTS = 9.72% de la remuneración
 - Asignación Familiar = 10% RMV
 - Utilidades: % dependerá del tipo de actividad
 - RCSS = Essalud 9% o 6.75% si se tiene EPS

- Seguro de Vida
- SCTR
- Acceso a un Sistema pensionario ya sea por AFP / ONP

2.2.2. Rendimiento laboral

Adriazola (2017) sostiene que el rendimiento laboral es la agrupación de conductas que se espera de un empleado y que tienen una valoración negativa o positiva para una organización en un periodo determinado. Por su parte Pecho (2016) el rendimiento se relaciona con la capacitación, las estrategias, la remuneración y el ambiente en que se desarrolla; y cuando un trabajador cuenta con los conocimientos necesarios, recibe un sueldo satisfactorio y las indicaciones son correctas en un ambiente agradable el rendimiento laboral es superior a un trabajador desmotivado por el pago, no cuenta con conocimientos y el entorno existen conflictos.

En cuanto a las características de Rendimiento Laboral son: “Adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos”. La adaptabilidad es mantener una efectividad en diversos ambientes y con distintas asignaciones de personas y responsabilidades. Mientras que la comunicación es la capacidad de expresión de un colaborador en función de sus ideas en forma efectiva sea grupal o individual. La iniciativa es influir en los acontecimientos para lograr objetivos; y el conocimiento son los conocimientos técnicos y/o profesionales relacionados con el área de trabajo del colaborador.

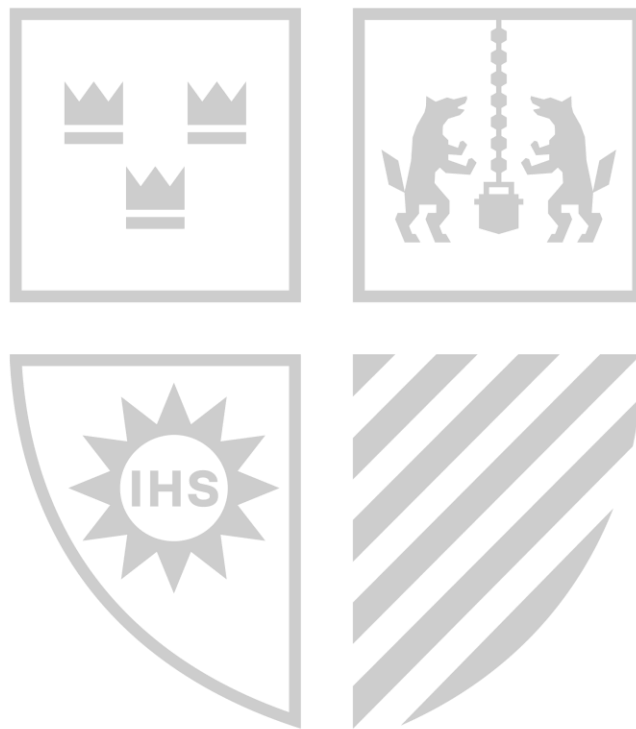
2.3. Definición de términos básicos

Competencias laborales: Es la capacidad para llevar a cabo una actividad laboral exitosa correctamente identificada, teniendo en cuenta los conocimientos y habilidades del colaborador, donde las competencias profesionales incluyen los conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes (Adriazola, 2017)

Estrés laboral: Es considerada como una respuesta fisiológica de una persona ante una exigencia, por lo que un estímulo genera un estresor provocando una respuesta biológica de reajuste (Quispe,2018).

Motivación laboral: Es la capacidad de las organizaciones para estimular positivamente a un colaborador en función de las actividades que efectúa (Adriazola, 2017).

Rendimiento laboral: Es un conjunto de conductas esperadas de un empleado que se relacionan con las estrategias, capacitación, remuneración y el ambiente donde se desarrolla en un trabajo (Pecho, 2016).



CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN

3.1 Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021

H0: El estrés laboral NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021

H1: El estrés laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021

3.1.2. Hipótesis específicas

H1. El clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H2. La Estructura Organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H3. El Territorio Organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H4. La Tecnología se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H5. La Influencia de Líder se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H6. La Falta de Cohesión se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H7. El Respaldo de Grupo se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

3.2. Variables de estudio

Variable independiente: Estrés laboral

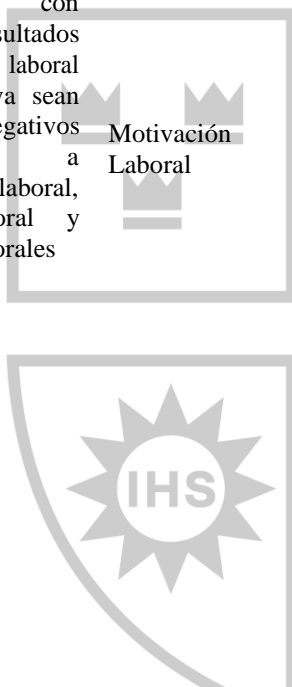
Variable dependiente: Rendimiento laboral

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de estudio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Índice
Estrés Laboral	El estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado y sus conocimientos y capacidades. (OIT, 2016, p. 4).	Son aquellas respuestas manifestadas por los colaboradores de la empresa distribuidora de materiales de construcción y se interpretan a clima organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia de Líder, Falta de Cohesión y Respaldo de Grupo los cuales fueron medidos a través de la Escala de la (OIT,2016) mencionado y adaptado por (Gallo,2018) y se valora en bajo, intermedio, estrés y alto.	Clima Organizacional	- Metas y misión de la empresa - Políticas generales de la empresa	1,10,11,20		
			Estructura Organizacional	- Control o supervisión recibida por los Coordinadores o jefes inmediatos y cumplimiento de objetivo e indicadores. - Respeto hacia jefes y trabajadores de la empresa.	2,12,16,24		
			Territorio Organizacional	- Espacio de trabajo o privacidad - Ambiente de trabajo adecuado - Mobiliario apropiado para el trabajo.	3,15,22	-Alto -Estrés	
			Tecnología	- Tecnología apropiada y actualizada. - Equipos y recursos materiales a disposición del trabajador.	4,14,25	-Intermedio -Bajo	
			Influencia de Líder	- Relación del jefe con los trabajadores - Liderazgo de los jefes o superiores inmediatos - Carácter y disposición del jefe	5,6,13,17		Likert
		Falta de cohesión	- Ausencia de trabajo en equipo o conjunto - Ausencia de compromiso - Trabajo bajo presión en el equipo	7,9,18,21			
		Respaldo de Grupo	- Apoyo del grupo - Falta de compañerismo - Trabajo en equipo o conjunto	8,19,23			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Índice
Rendimiento laboral	Define rendimiento laboral como el conjunto de conductas esperadas de un empleado que son valoradas como negativas o positivas por la Organización en un periodo de tiempo. Motowidlo (2003).	Son aquellas respuestas manifestadas por los colaboradores con relación a los resultados en el Rendimiento laboral en la empresa ya sean positivos o negativos traducándose a motivación laboral, desempeño laboral y competencias laborales	 <p>Motivación Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación Intrínseca - Su trabajo cumple o supera sus aspiraciones profesionales y personales. 	1,2,3	Bajo [6 – 17]	Likert
				<ul style="list-style-type: none"> - Considera que sus tareas y responsabilidades a cargo son importantes para el crecimiento de la organización. - Se siente satisfecho orgulloso de la calidad de trabajo que ofrece a la empresa. - Motivación extrínseca - Su salario y beneficios los motiva a realizar un buen trabajo en la empresa - La estabilidad laboral de la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones. - Los temas de capacitación son interesantes y productivos lo que lo alientan a su desarrollo profesional y a mejorar su rendimiento. 	4,5,6	Medio [18–23] Alto [24- 30] Bajo [5 – 14] Medio [15- 19] Alto [20- 25] Bajo [10–29] Medio [30- 39] Alto [40- 50]	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

La investigación tuvo un diseño no experimental-correlacional, fundamentado por Hernández et. al (2014) en que los fenómenos son observados y analizados en su contexto natural, la relación será explicativa porque permite el conocimiento de las variables de estudio (estrés laboral y rendimiento laboral).

La investigación fue correlacional porque las variables planteadas se relacionan por causa y efecto, será cuantitativa porque se recolectó datos que permitieron probar las hipótesis y probar las teorías planteadas, fue transversal porque se consideraron los datos del 2021, fue no experimental porque no se alterarán las variables de estudio.

El tipo del diseño fue transeccional porque se recolectaron los datos en función a un periodo (año 2021).

La presente investigación fue elaborada mediante un método cuantitativo, este enfoque basado en Hernández et. al (2014), “recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

4.2. Diseño muestral

El diseño muestral se identificó a los 56 colaboradores de la empresa distribuidora de materiales de construcción Vicky Eva SAC con sede principal en el distrito de Puente Piedra. La empresa cuenta con 8 locales, siendo el principal ubicado en el distrito de Puente Piedra, y los otros se encuentran entre Huacho, Huaral, Barranca y Huaura, encontrándose 19 trabajadores en planilla en las diferentes áreas de servicio,

administración y también cuenta con 37 colaboradores bajo la modalidad de Recibos por Honorarios (renta de cuarta categoría).

El muestreo fue censal, debido que la población de estudio fue reducida, siendo un muestreo no probabilístico.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Técnica

La técnica desarrollada fue la encuesta siendo el instrumento el cuestionario.

4.3.2. Instrumentos

El Cuestionario de estrés Laboral de la OIT-OMS, este instrumento se compone de 25 ítems y presenta respuestas mediante alternativas como nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. En este cuestionario abarca las dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

El Cuestionario de Rendimiento laboral, fue creado por Adriazola, (2017) utilizado para la recolección de datos en condición de Investigadora de la Escuela de Posgrado Cesar Vallejo, estando conformado por 21 ítems. La calificación es con 5 alternativas de respuesta: completamente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, completamente de acuerdo. Comprende tres dimensiones: Motivación laboral (1,2,3,4,5,6), Desempeño laboral (7,8,9,10,11) y Competencia laboral (12,13,13,15,16,17,18,19,20).

Los datos fueron recolectados mediante distribución de las encuestas con los encargados de cada sede, los cuales fueron distribuidos por la sede central (Puente Piedra), facilitando el desarrollo de la investigación.

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información

Una vez obtenidos los datos el procesamiento de la información fue mediante el ingreso de los datos al programa Excel, en donde se ordenó de acuerdo al orden de las preguntas y respuestas, luego se ingresó al programa SPSS en su versión 26, con ello permitió la emisión de tablas y los gráficos respectivos.

En la investigación se desarrolló la estadística descriptiva, estadística inferencial y el análisis factorial.

En el análisis de las técnicas del alfa de Cronbach, Spearman, prueba de Kolmogorov Smirnov y modelo Factorial, siguiendo la siguiente secuencia:

4.4.1. Fiabilidad o validez de la encuesta: Alfa de Cronbach

Hernández et. al (2014) la validez del instrumento fue la medición de acuerdo a sus variables y su pertinencia, y la confiabilidad del instrumento es la medición mediante un coeficiente estadístico denominado alfa de cronbach el cual se relaciona con los valores de la tabla 2.

Tabla 2

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.51 a -0.76	Correlación negativa muy fuerte
-0.11 a -0.50	Correlación negativa considerable
-0.01 a -0.10	Correlación negativa media
0.00	Correlación negativa débil
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Extraído de Hernández et al. (2014)

4.4.2. Técnica inferencial: Rho de Spearman

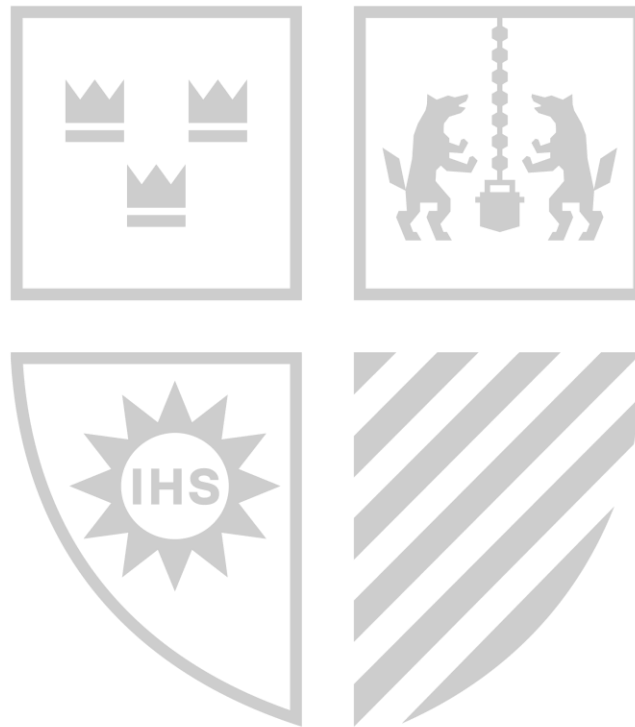
El Rho de Spearman permite medir si dos variables son dependientes o interdependientes, donde los valores entre -1 o 0es una asociación negativa mientras que

el valor se acerca a 1 es una correlación perfecta, para ello se usan los rangos, el número de orden de cada grupo y se procede a comparar los rangos.

El análisis será detallado en cada tabla de las hipótesis lo cual es denominado como contrastación es decir la prueba de lo afirmado en la formulación de estas.

4.4.3. Modelo análisis factorial

Malhotra (2008) es una técnica que permite el examen total de las relaciones interdependientes, es decir que variables sobresalen de todo un conjunto para su respectivo análisis.



CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad variable estrés laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,684	25

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad variable rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,635	21

Los resultados del alfa de Cronbach en las Tablas 3 y 4 alcanzan un índice de correlación positiva perfecta, por lo que es fiable considerar los resultados de los instrumentos aplicados.

5.1.1 Estadística inferencial: Comprobación de hipótesis

a. Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021

H0: El estrés laboral NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021

H1: El estrés laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021

Tabla 5

Prueba de hipótesis general

		Estrés laboral	Rendimiento laboral
Estrés laboral	Correlación de Spearman	1	,639
	Sig. (bilateral)		,000
	N		56
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,639	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: De acuerdo a la correlación de Spearman se aprecia en la tabla 5, teniendo un nivel de significancia bilateral de 0.000 se obtuvo el valor de 0.639 lo que indica una relación positiva considerable entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral aplicado en la empresa en estudio.

b. Hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1**

H1. El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H0. El estrés laboral del clima organizacional NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 6*Prueba de hipótesis específica 1*

		Clima organizacional	Rendimiento laboral
Clima organizacional	Correlación de Spearman	1	,647
	Sig. (bilateral)		,000
	N		56
		56	
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,647	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: De acuerdo a la correlación de Spearman se aprecia en la tabla 6, siendo la muestra de 56 colaboradores y un nivel de significancia de 0.000 se obtuvo un indicador de 0.647 que determina que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión clima organizacional y la variable rendimiento laboral.

c. Hipótesis específica 2

H₂. El estrés laboral de la estructura organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H₀. El estrés laboral de la estructura organizacional NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica 2*

		Estructura organizacional	Rendimiento laboral
Estructura organizacional	Correlación de Spearman	1	,672
	Sig. (bilateral)		,000
	N		56
		56	
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,672	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: En la tabla 7, considerando una significancia de 0.000 la correlación de spearman alcanzó el 0.672, por lo que se considera una correlación positiva

considerable entre la dimensión estructura organizacional y la variable rendimiento laboral.

d. Hipótesis específica 3

H3. El estrés laboral del territorio organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H0. El estrés laboral del territorio organizacional NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica 3

		Territorio organizacional	Rendimiento laboral
Territorio organizacional	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	1 56	,520 ,000 56
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,520 ,000 56	1 56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: Los resultados de la tabla 8 presenta el índice de correlación de spearman con un valor de 0.520, lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión territorio organizacional y la variable rendimiento laboral aplicados en la empresa en estudio.

e. Hipótesis específica 4

H4. El estrés laboral de la tecnología se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H0. El estrés laboral de la tecnología NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 4

		Tecnología	Rendimiento laboral
Tecnología	Correlación de Spearman	1	,748
	Sig. (bilateral)		,000
	N		56
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,748	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: En la tabla 9, se presenta el valor obtenido de la correlación de Spearman, alcanzando para la hipótesis específica 0.748, lo cual significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión tecnología y la variable rendimiento laboral aplicado en la empresa en estudio.

f. Hipótesis específica 5

H5. El estrés laboral de la influencia de líder se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H0. El estrés laboral de la influencia de líder NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 10*Prueba de hipótesis específica 5*

		Influencia de Líder	Rendimiento laboral
Influencia de Líder	Correlación de Spearman	1	,774
	Sig. (bilateral)		,000
	N		56
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,774	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: En la tabla 10, se presenta la correlación de Spearman obteniéndose un valor de 0.774, considerándose una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión influencia del líder y la variable rendimiento laboral, aplicado en la empresa en estudio, por lo que se acepta la hipótesis planteada.

g. Hipótesis específica 6

H₆. El estrés laboral de la falta de cohesión se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H₀. El estrés laboral de la falta de cohesión NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 11*Prueba de hipótesis específica 6*

		Falta de cohesión	Rendimiento laboral
Falta de cohesión	Correlación de Spearman	1	,734
	Sig. (bilateral)		,000
	N		56
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman	,734	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: En la tabla 11, con un nivel de significancia de 0.000 se obtuvo un valor de correlación de spearman de 0.734, siendo una correlación positiva

considerable entre la dimensión falta de cohesión y la variable rendimiento laboral, por lo que quedo aceptada la hipótesis planteada.

h. Hipótesis específica 7

H7. El respaldo de grupo se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

H0. El respaldo de grupo NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 7

		Respaldo de grupo	Rendimiento laboral
Respaldo de grupo	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	1 56	,765 ,000 56
Rendimiento laboral	Correlación de Spearman Sig. (bilateral) N	,765 ,000 56	1 56

Nota. Fuente: SPSS versión 26

Interpretación: En la tabla 12, presenta el valor de 0.765 que es la correlación de spearman, teniendo en cuenta un nivel de significancia de 0.000 se acepta la hipótesis alterna, por lo que el valor de spearman refleja una correlación muy fuerte entre la dimensión respaldo de grupo y la variable rendimiento laboral.

5.1.2. Análisis factorial

Montoya (2007) considera que el análisis factorial es una técnica que permite agrupar variables y determinar la correlación de cada variable, si no se presenta interrelación entre las variables se efectúa el test de esfericidad de Kaiser-Meyer-Olkin donde la significancia tiene un límite de 0.05. Pero al encontrarse correlación de las

variables se aplica el análisis de KMO y Barret y la prueba de la varianza total, lo cual conlleva al análisis factorial.

a. Análisis KMO y Barret

La Tabla 13 presenta el índice de 0.817 en el análisis de Kaiser-Meyer –Olkim, con un nivel de significancia de 0.000, siendo pertinente desarrollar el análisis factorial.

Tabla 13

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,817
Prueba de esfericidad de Barlett	Aprox. Chi-cuadrado	21,234
	gl	1
	Sig.	,000

b. Prueba de varianza total

Tabla 14

Resumen del modelo según la variable independiente (Estrés laboral) y la variable dependiente (Rendimiento laboral)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error tip. de la estimación
1	,846 ^a	,737	,725	,45830

Nota. Variable predictora (rendimiento laboral)

La Tabla 14 se presenta el resultado del Rho de Spearman evidenciando una correlación de 0.846 siendo catalogadas como una correlación positiva alta, por lo que se acepta la hipótesis general, por lo que es factible el desarrollo del análisis factorial. El resultado se interpreta que la variable estrés laboral tiene una fuerza del 73.7 de la variable Rendimiento laboral.

c. Prueba de relevancia individual o análisis factorial

La prueba de relevancia individual fue aplicada a cada uno de los componentes de los factores de Estrés laboral, siendo dividido en “determinantes o dimensiones de la variable, en concordancia con las hipótesis específicas.

- Factores o dimensiones de la variable Estrés Laboral

Tabla 15

Matriz de coeficiente de puntuación del componente determinantes

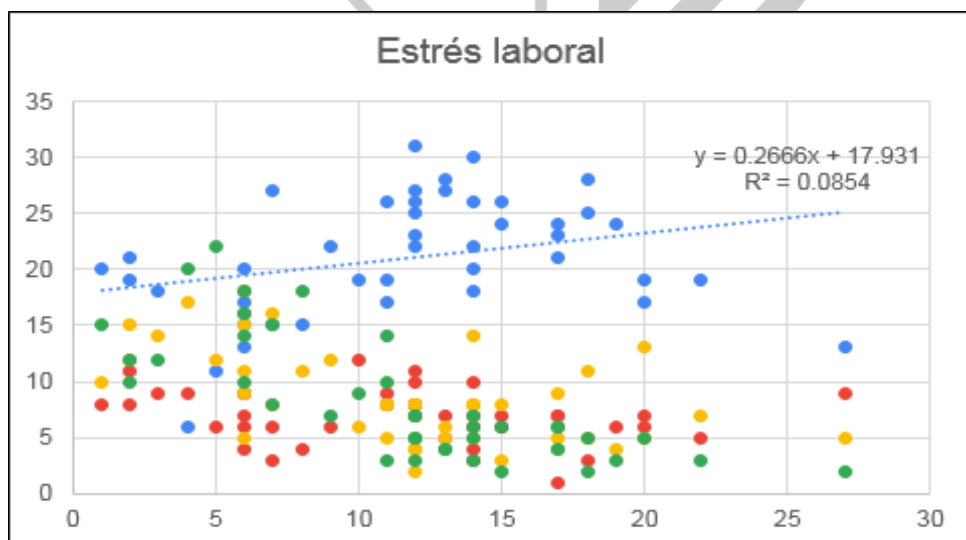
	Componente 1	Componente 2
Clima organizacional	,592	,652
Estructura organizacional	,830	,910
Territorio organizacional	,633	,673
Tecnología	,516	,537
Influencia del líder	,628	,649
Falta de cohesión	,723	,750
Respaldo de grupo	,681	,714

La Tabla 15 se evaluó las dimensiones de la variable estrés laboral para determinar la importancia y categoría de cada dimensión, por lo que se aplicó la siguiente fórmula en base al componente dos de la Tabla 15, quedando la ecuación de la siguiente manera:

$X1 = 0.652 \text{ clima organizacional} + 0.91 \text{ estructura organizacional} + 0.673 \text{ territorio organizacional} + 0.537 \text{ tecnología} + 0.649 \text{ influencia del líder} + 0.750 \text{ falta de cohesión} + 0.714 \text{ respaldo de grupo.}$

Figura 1

Estrés laboral



Nota. Fuente: SPSS

En la figura 1 los puntos rojos representan a las respuestas casi siempre valorizada en escala de Likert con 5 y la calificación 4 para la calificación Siempre.

- **Factores o dimensiones de la variable Rendimiento Laboral**

Tabla 16

Matriz de coeficiente de puntuación del componente dimensiones de la variable dependiente

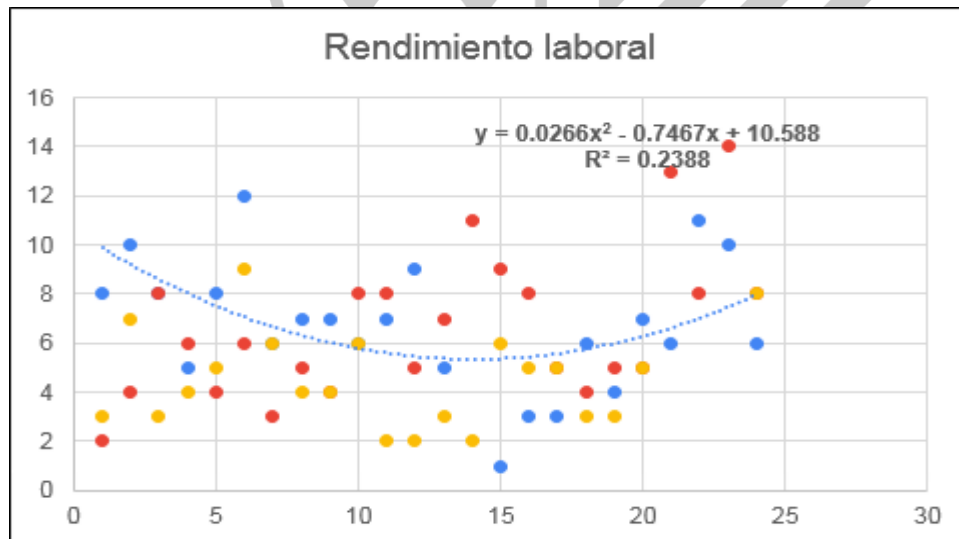
	Componente 1	Componente 2
Motivación laboral	,625	,786
Desempeño laboral	,571	,658
Competencia laboral	,604	,680

La tabla 16, presenta las dimensiones de la variable Rendimiento Laboral; que expresado en la formula lineal se considera los valores obtenidos en el componente 2.

$X_2 = 0.786 \text{ Motivación laboral} + 0.658 \text{ desempeño laboral} + 0.680 \text{ competencia laboral}$.

Figura 2

Rendimiento laboral



La Figura 2 refleja la dispersión de la variable rendimiento laboral, cabe precisar que los puntos rojos corresponden a las respuestas de Siempre con valorización de 4 y Casi siempre con puntaje de 5.

d. Modelo de análisis discriminante

La prueba de relevancia individual o relevancia de los factores o dimensiones de cada variable permitió que se efectuara el análisis discriminante o análisis factorial, relacionando la variable estrés laboral y rendimiento laboral siendo los pasos siguientes:

- **Prueba de Lambda de Wilks**

Permitió determinar el análisis discriminante (combinación lineal de las variables de estudio), a partir de las diferencias de las dimensiones de la variable Estrés laboral y su incidencia en la variable Rendimiento laboral, siendo los resultados lo siguiente:

Tabla 17

Lambda de Wilks

Función	Lambda de Wilks	Chi – cuadrado	Gl.	Sig.
1	,781	83,572	1	,000

Los resultados de la Tabla 17 con un nivel de significancia de 0.000 ratificó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, teniendo en cuenta un grado de libertad, ello reflejó un chi cuadrado de 83.572 y el Lambda de Wilks en 0.781, que este último indicador cercano a uno sostiene que existe la correlación de las dimensiones del Estrés Laboral, por lo que se concluye que la información de los grupos discriminantes se ubica en un punto estadístico por lo que se procedió con la aplicación del análisis discriminante.

- **Dimensiones del Estrés laboral**

Tabla 18

Matriz de estructuras de las dimensiones del Estrés laboral

	Función 1
Clima organizacional	,652
Estructura organizacional	,910
Territorio organizacional	,673
Tecnología	,537
Influencia del líder	,649
Falta de cohesión	,750
Respaldo de grupo	,714

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales. a. 2 componentes extraídos

Los resultados presentados en la Tabla 18 revelan que el coeficiente mayor de los factores internos se encuentra en la dimensión Estructura organizacional con un 91.0% seguido de la dimensión Falta de cohesión con un 75.0%, Respaldo de grupo con 71.4%, Territorio organizacional con 67.3%, Clima organizacional con 65.2%, Influencia del líder con 64.9% y en último lugar se encuentra Tecnología con un 53.7%: lo cual indica que la dimensión de mayor incidencia en el Estrés laboral respecto del Rendimiento laboral es “Estructura organizacional”.

- **Dimensiones de la variable Rendimiento laboral**

Tabla 19

Matriz de estructuras de las dimensiones de la variable dependiente

	Función 1
Motivación laboral	,786
Desempeño laboral	,658
Competencia laboral	,680

Nota: Método de extracción: análisis de componentes principales. a. 2 componentes extraídos

Los resultados de la Tabla 19 revelan que mediante la discriminación de grupos la dimensión de mayor coeficiente es la Motivación laboral con un 78.6%; en segundo lugar, competencia laboral con 68.0% y por ultimo desempeño laboral con 65.8%; estos resultados indican que la dimensión del Rendimiento laboral que tiene mayor incidencia es la motivación laboral.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1. Discusión

La hipótesis específica general “El estrés laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.639 es considerada una correlación positiva considerable entre las variables estrés laboral y rendimiento laboral. Los resultados discuten con lo planteado por Khuong y Yen (2016), quienes sostienen que reconocer y comprender los roles fundamentales de estos factores de trabajo, por lo que los gerentes de las organizaciones deben prestar más atención a cuidarlos para reducir el estrés de los empleados, como una forma de incrementar el desempeño de los empleados para el incremento de la productividad en una organización, por lo tanto, el estrés laboral tiene una relación significativa con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

La hipótesis específica 1 “El clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, fue aceptada al obtenerse un rho de Spearman de 0.647, asemejándose con el planteamiento de Pompilla (2017) quien demostró la existencia de una correlación directa, significativa y positiva baja entre el estrés laboral y el compromiso organizacional; concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en una empresa distribuidora de materiales de construcción ubicada en el distrito de Puente Piedra.

La hipótesis específica 2 “La estructura organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, al obtenerse la correlación de Spearman de 0.672 es contrario a lo planteado por Gallego et al. (2018) que cuando el estrés laboral debe estar por debajo del rango (81,09/90,02) el factor que afecta más al estrés laboral es la falta de cohesión; por lo que se concluye que la estructura organizacional se relaciona con el rendimiento laboral en los colaboradores de una empresa distribuidora de materiales de construcción.

La hipótesis específica 3 “El territorio organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, fue aceptada con una correlación de Spearman de 0.520. Los resultados coinciden con lo planteado por Ramos (2016) quien determinó el nivel de estrés de 78% de los empleados de un centro de salud; mientras que Silva (2016) encontró un 60% de trabajadores de una entidad de salud presentaba un agotamiento emocional, por lo tanto puedo expresar que el territorio organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

La hipótesis específica 4 “La Tecnología se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, fue aceptada al obtenerse un indicador de Spearman de 0.748, asemejándose con el estudio de Benavente (2016) quien identificó los efectos que tiene el estrés laboral en una habilidad mental, como es la velocidad de anticipación, concluyendo que los colaboradores que sufren de estrés son los que presentan estudios más altos, quienes desarrollan la desmotivación, autoestima baja, etc. Por lo tanto, expresamos que la Tecnología se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

La hipótesis específica 5 “La Influencia de Líder se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, por el cual fue aceptada con el indicador de Spearman de 0.774; siendo contrario al estudio de Anampa (2016) que al

aplicar dos cuestionarios, uno para medir el compromiso organizacional y otro para el estrés laboral, obtuvo una correlación negativa alta de Pearson de -0.627; por lo que expresamos que la influencia del líder tiene una relación significativa con el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

La hipótesis específica 6 “La Falta de Cohesión se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, se obtuvo la correlación de Spearman de 0.734 por lo cual fue aceptada; este resultado discute con el estudio de Medina (2018) quien sostenía que el estrés laboral no se relacionaba con la calidad de servicio de los colaboradores, por lo que expresamos que la falta de cohesión se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

La hipótesis específica 7 “El Respaldo de Grupo se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, fue aceptada con el 0.765 de correlación de Spearman, siendo este resultado contrario con la investigación de Gallego et al. (2018) quienes hallaron que el estrés laboral en cifra se encontraba por debajo del ausentismo y rotación, y que el estrés laboral afectaba en los niveles de falta de cohesión, por lo que expresamos que el respaldo de grupo tiene una relación significativa con el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.

6.2. Líneas de acción para reducir el estrés laboral y mejorar el rendimiento laboral

Se propone las siguientes líneas de acción para la mejora de las variables estrés laboral y rendimiento laboral en la empresa distribuidora de materiales de construcción Vicky Eva SAC, ubicada en el distrito de Puente Piedra.

Tabla 20*Propuestas de líneas de acción*

MEDIDAS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Realizar un trabajo intensivo para mejorar el estrés laboral	Mejorar el clima del grupo, mediante el diseño de líneas de carrera, incentivos por metas y bonos de productividad,	Gerente General	Corto
Lograr una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la organización	Implementar cursos de comunicación dirigidos a mejorar la comunicación, técnicas y habilidades tanto para trabajadores y personal directivo, para brindar un mejor servicio	Gerente General y jefe del área	Corto
	Diseñar actividades encaminadas a capacitar al grupo en destrezas y habilidades para la solución de conflictos	Gerente General y jefe del área	Corto
Mejorar los métodos y estilos de Dirección	Coordinar con universidades respecto de cursos de liderazgo, y cómo aplicarlos para alcanzar el éxito	Gerente General y jefe del área	Corto
Mejorar el proceso de toma de decisiones.	Escuchar las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su área.	Gerente General y jefe del área	Corto
	Mantener una constante retroalimentación entre directivos y trabajadores.	Gerente General y jefe del área	Corto
	Desarrollar talleres y seminarios (para directivos como trabajadores), con el apoyo de especialistas, sobre técnicas para manejar el cambio y el miedo a tomar decisiones	Gerente General y jefe del área	Corto
Elaborar e implementar un programa de capacitación de directivos y trabajadores dirigido a mejorar la participación y fomentar un clima organizacional cualitativamente superior.	Realizar discusiones grupales de forma interactiva con presentación de trabajos investigativos que incluya el análisis del clima organizacional en el servicio.	Gerente General y jefe del área	Corto
Establecer formas de reconocimiento que permitan una mayor motivación de los trabajadores.	Crear formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestrales y anuales para estimular los mejores resultados en las ventas.	Gerente General y jefe del área	Corto
Trabajar con profesionalidad	Continuar realizando conferencias, conversatorios a la totalidad de los trabajadores con vistas a una mejor profesionalidad en el <u>servicio</u>	Gerente General y jefe del área	Corto

CONCLUSIONES

Las medidas de restricción adoptadas para contener la propagación del COVID-19 ocasionaron un fuerte impacto en el mercado laboral, al generar la pérdida alrededor de la mitad de los empleos en las zonas urbanas del país durante el año 2020, no obstante, el efecto fue diferenciado según el tipo de trabajador y tamaño de empresa por lo que en la empresa distribuidora Vicky Eva SAC se efectuó el teletrabajo y no hubo despidos.

La empresa en estudio se encuentra en el régimen especial laboral teniendo en cuenta que existe 19 trabajadores en planilla para no realizar la distribución de utilidades.

En base a las encuestas realizadas en la empresa en estudio no se tienen claras algunas definiciones de seguridad y salud en el trabajo, prevención de accidentes, etc. como parte del manejo de las variables estrés laboral y rendimiento laboral.

En la empresa en estudio no existe un plan anual de capacitaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo en la empresa en estudio.

En distribuidora Vicky Eva SAC no están definidos claramente al comité, sub-comité y oficial de prevención de accidentes, sus funciones y responsabilidades en la empresa en estudio.

En la empresa en estudio no existe una política en materia de seguridad y salud en el trabajo en la empresa en estudio.

En cuanto como conclusiones estadística se tiene que la hipótesis general “El estrés laboral se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021” fue aceptada al obtenerse con la correlación de Spearman con un valor de 0.639, significando que presenta una correlación positiva considerable entre las variables estrés

laboral y rendimiento laboral. Asimismo, la empresa debe comprender y prestar más atención a las variables indicadas con el fin de reducir el estrés en los empleados para lograr incrementar la productividad en la organización.

La hipótesis específica 1 “El clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, al aplicarse el cuestionario quedo aceptada la hipótesis al obtenerse la correlación de Spearman de 0.647, lo que significa una correlación positiva considerable entre la dimensión clima organizacional del estrés laboral y la variable rendimiento laboral. Al demostrarse lo indicado la gerencia junto con el departamento de RR.HH. son áreas claves en la organización para monitorear estas variables que permitan al colaborador presentar mejoras en su rendimiento laboral.

La hipótesis específica 2 “La estructura organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, la hipótesis quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.672, siendo considerada una correlación positiva considerable entre la dimensión estructura organizacional del estrés laboral y la variable rendimiento laboral. De igual manera, resalta el factor de Falta de cohesión existente en las organizaciones lo que se ve reflejado en una baja productividad.

La hipótesis específica 3 “El Territorio Organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.520, siendo considerada una correlación positiva considerable entre la dimensión territorio organizacional del estrés laboral y la variable rendimiento laboral.

La hipótesis específica 4 “La Tecnología se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.748, considerándose una correlación positiva considerable entre la dimensión tecnología del estrés laboral y la variable rendimiento laboral. Asimismo, los resultados coinciden en que los empleados que sufren el efecto de estrés laboral obtienen

resultados deficientes en velocidad de anticipación para lograr incrementar la productividad en la organización.

La hipótesis específica 5 “La Influencia de Líder se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.774, por lo que es considerada como una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión influencia del líder del estrés laboral y la variable rendimiento laboral. El líder y su influencia es un factor clave en la construcción de la cultura y los valores de la organización.

La hipótesis específica 6 “La Falta de Cohesión se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.734, considerándose una correlación positiva considerable entre la dimensión falta de cohesión del estrés laboral y la variable rendimiento laboral. Gracias a la cohesión del equipo de trabajo en una organización se puede obtener mejores respuestas en rendimiento laboral.

La hipótesis específica 7 “El Respaldo de Grupo se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021”, quedo aceptada al obtenerse la correlación de Spearman de 0.765, siendo considerada una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión respaldo de grupo del estrés laboral y la variable rendimiento laboral.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar talleres para todos los colaboradores con el fin que conozcan y se compenetren con la misión, visión, valores, objetivos, etc.; lo que permitirá afianzar la comunicación interna y el compromiso con el colaborador en la empresa en estudio.
- Desarrollar y aplicar el salario emocional con el fin que el colaborador obtenga un bienestar, y en paralelo efectuar actividades para el incremento del compromiso afectivo en los colaboradores.
- Efectuar convenios con universidades privadas y nacionales que cuenten con la carrera de psicología con el fin que los alumnos de los últimos ciclos realicen sus prácticas pre profesionales y efectúen el monitoreo del estrés laboral, el desempeño laboral y otras variables relacionadas con la mejora de la gestión humana en la empresa en estudio.
- Desarrollar talleres trimestrales con un responsable externo en recursos humanos que desarrolle el fortalecimiento de habilidades blandas, entrenamiento en solución de problemas y mejora del clima organizacional en la empresa en estudio.
- Nombrar un comité técnico a fin de que elabore un reglamento de seguridad y salud en el trabajo”, considerando lo establecido tanto en la ley nacional como en la norma internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriazola, S. (2017). Capacitación para el trabajo y rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19124/Adriazola_BSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Agbozo, G., Owusu, I., Hoedoafia, M., & Atakorah, Y. (2017). Los efectos del entorno laboral en la satisfacción laboral: evidencia del sector bancario en Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5(1), 12-18. Recuperado de <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20170501.12>
- Ajayi, S. (2018). Efectos del estrés en el desempeño de los empelados y la satisfacción laboral: Un estudio de caso de la banca industrial de Nigeria. Madrid: Nemesis
- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). Efecto del entorno laboral en el desempeño laboral: un estudio de caso de ingeniería corporativa en Jordania. *International Journal of Applied Engineering Research*, 15544 - 15550.
- Andersson, G. (1996). Los beneficios del optimismo: una revisión Meta analítica del test de orientación a la vida. *Personality and Individual Differences*, 21, 719-725.
- Arslan, G., Yildirim, M., Taanhan, A., Bulus, M., & Allen, K. (2020). Estrés pro coronavirus, optimismo, pesimismo psicológico, inflexibilidad y salud psicológica: propiedades psicométricas de la medida de estrés por coronavirus. *Int J Ment Health Addict*, 19(6), 2423-2439. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC32837425/>
- Ataro, Z., Geremew, A., & Urgessa, F. (2018). Riesgo para la salud ocupacional de trabajar en garajes: estudio comparativo sobre la presión arterial y los parámetros hematológicos entre trabajadores de garaje y la comunidad de la Universidad de Haramaya, Harar, este de Etiopia. *Risk Mang Health Policy*, 35-44.
- Azmi, F., Farah, M., Shahid, S., & Alwi, A. (2016). La relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los líderes en un centro de servicios compartidos en Malasia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 510-513.
- Bakotic, D. (2016). Relación entre satisfacción laboral y desempeño organizacional. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 118-130.
- Balvin, C. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la comunidad minera cobriza (tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4868/Balvin%20Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barra, P., Chirre, R., & Soto, F. (2014). Influencia del estrés laboral en el desempeño ocupacional de los enfermeros de los servicios de centro quirurgico - cirugía y emergencia - Hospital Tingo Maria, 2014 (tesis de especialidad). Universidad

- Nacional "Hermilio Valdizán". Recuperado de https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2290/TEENF_Barra_Villaverde_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benavente, M. (2016). El estrés y la velocidad de anticipación en los "Call Centers" (tesis de doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/f6eedf71-cbb1-4304-ac82-a1f7f52ae98b/content>
- Berdiccia, D., & Masino, G. (2019). The ambivalent effects of participation on performance and job stressors: The role of job crafting and autonomy. *Human Performance*, 32(5), 220-241. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/2019-57667-001>
- Bhanu, M., & Sai Babu, P. (2018). Impacto del clima laboral y el estrés laboral en la satisfacción laboral. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 1-7.
- Bharati, T., & Gupta, K. (2017). A Study on Job Stress and Its Influence on the Productivity Among Women Employees in IT Sector. *SAGAR International Journal of Management and Research*, 1(1), 1-12. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID3111987_code2414437.pdf?abstractid=3104474&mirid=1
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., De Jongh, B., & Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 318-325.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). Administración de recursos humanos. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4186/1/ADMINISTRACION%20ODE%20RECURSOS%20HUMANOS.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 385-390.
- Cabia, Y. (2018). Clima organizacional y rendimiento laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, Huánuco (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_02b1d22c44f054ec92b702087cd9faeb
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Cienc Trab*, 20(63), 178-186. Recuperado de <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). Una medida global del estrés percibido. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med.*, 24(2), 1-11. Recuperado de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6320635/pdf/12199_2018_Article_758.pdf
- Earley, A., & Shalley, C. (1991). *Teoría de la motivación - cognitiva*. México: McGraw-Hill
- Gallego, C. F., Ramirez, N. X., Rendón, M. M., & Toro, D. J. (2018). El Estrés Laboral Y Su Afectación En La Empresa Y En Los Empleados De Un Contact Center De

- La Ciudad De Manizales. Universidad Libre, 1(1), 1-10. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17392/1.%20EL%20STR%20c3%29S%20LABORAL%20Y%20SU%20AFECTACI%20c3%29N%20EN%20LA%20EMPRESA%20Y%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DE%20UN%20CONTACT%20CENTER%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20MANIZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gallo, F. (2018). Engagement y estrés laboral en asesores de un Call Center de Lima Metropolitana (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25507/Gallo_CF.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hernández, J., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGrawHill Education
- Hernández, R., Fuentes, M., & Martínez, C. (2020). La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial SAC (tesis de especialización). Iberoamericana Corporación Universitaria. Recuperado de <https://repositorio.ibero.edu.co/server/api/core/bitstreams/0bc3186a-d24b-4f6d-ad7b-f644beab8e44/content>
- Khuong, M., & Yen, V. (2016). Investigar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los empleados: un estudio de caso en la zona industrial de Dong Xuyen Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(4), 15-29.
- Klein, C., Cooling, M., Lizer, S., & Dalstrom, M. (2019). Exploring burnout and job stressors among advanced practice providers. *Nursing Outlook*, 68(2), 145-154.
- Koldijk, S., Neerick, M., & Kraaik, W. (2018). Detecting work stress in office by combining unobtrusive sensors. *IEEE Transactions on Affective Computing*, 9(1), 227-239.
- Kumar, R., & Kesari, L. (2016). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 1-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Lalatendu-Jena/publication/311650540_Employee_Performance_at_Workplace_Conceptual_Model_and_Empirical_Validation/links/5aad296ea6fdcc1bc0bad5ba/Employee-Performance-at-Workplace-Conceptual-Model-and-Empirical-Validation.pdf?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn9
- Lestari, D., Perizade, B., & Isnurhadi, H. (2019). The Effect of Work Environment and Work Stress on Employee Performance at PT. Solusi Transportasi Indonesia. *International Journal of Scientific and Research*, 9(9), 689-697. Recuperado de <https://www.ijsrp.org/research-paper-0919/ijsrp-p9392.pdf>
- Lizama, N. (2021) ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
- MariaSanta. (s.f.). Congreso. Recuperado de <https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/Prensa/heraldo.nsf/04NoticiasArchivoHistorico/339aefb454da012805256bd6005ad6ba/?OpenDocument#:~:text=Dijo%20que%20el%20declarar%20la,a%20m%C3%A1s%20de%20cien%20mil>
- Maulik, P. (2017). Workplace stress: A neglected aspect of mental health wellbeing. *The Indian Journal of medical research*, 441-444.
- Medina, B. (2018). El estrés laboral y calidad de servicio de los trabajadores de Call Center MDY-CLARO, Lince 2018 (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo.

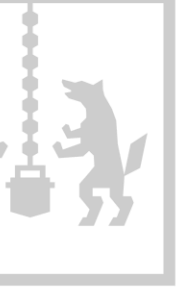
- Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24963/Medina_SB_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merkel, S., Roukolainen, M., & Holman, D. (2019). Desafíos y prácticas para promover la Carrera laboral de los empujados (que envejecen) en el sector de la atención en salud: estudios de casos en Alemania, Finlandia y Reino Unido. *BMC Health Serv Res.*, 14(4), 15-29.
- Ministerio de Trabajo (2014). Informe técnico de los factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de https://www.academia.edu/32591505/INFORME_TECNICO_DE_LOS_FACTORES_DE_RIESGO_PSICOSOCIAL_EN_TRABAJADORES_DE_LIMA
- Morten, H. (2018). *Great at Work: The Hidden Habits of Top Performers*. California: Simon & Schuster.
- Motowidlo, L. (2003). *Rendimiento laboral*. Madrid: EDICOE
- Motowidlo, S., & Van Scotter. (2018). Evidencia de que el desempeño de la tarea debe distinguirse del desempeño contextual.
- Odonkor, S., & Adam, S. (2021). Predictores de estrés y factores asociados entre los trabajadores de la salud en el oeste de Ghana. *Heliyon*, 7(6), 15-32.
- Oriordan (2017). *The practice of human resource management*. Recuperado de https://www.ipa.ie/_fileUpload/Documents/THE_PRACTICE_OF_HRM.pdf
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A., & León, A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Rev Clín Med Fam*, 11(2), 51-60. Recuperado de <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v11n2/1699-695X-albacete-11-02-00051.pdf>
- Pecho, E. (2016). *Gestión motivacional y rendimiento laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Ucayali (tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16178/Pecho_RER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pompilla, Y. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana (tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11338/Pompilla_HYE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Quispe, K. (2018). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito cercado de Lima (tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rachman, M. (2021). El impacto del estrés laboral y el entorno laboral en la organización: cómo la satisfacción laboral afecta el desempeño de los empleados? . *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 15(4), 56-72.
- Ramirez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Rev. colomb. antropol*, 55(2), 117-147. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcan/v55n2/0486-6525-rcan-55-02-117.pdf>
- Reinoso, D., Rosero, S., & Brito, P. (2018). Estrés laboral y Afectación Psico - Física en el rendimiento del personal de un Call Center Policial. *European Scientific*, 4(24), 88-112. Recuperado de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/11147/10683>


- Rojas, M. D., Guisano, E., & Cano, J. (2011). *Logística integral*. Ediciones de la U.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%b3ndor_Influencia_estr%3%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Seyle, H. (2016). *Psicología Ambiental*. Revista Universidad de Barcelona.
- Siegrist, I. (1993). Adverse health effect of high effort low reward conditions. *J Occup Health Psychol*, 1(1), 27-41. Recuperado de 10.1037//1076-8998.1.1.27
- Talledo, L. B., & Ugaz, P. A. (2018). *Estrés y Satisfacción Laboral en Operadores de un Call Center*. Ate, 2018. Lima.
- Vijayan, M. (2018). *Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los empleados en AAVIN*. Coimbatore.
- Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima* (tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3412/Villegas_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaki, F.W., Sidiq, M., Qasim, M., Aranas, B., Hakamy, A., Ruwais, N., Alanezi, H., Al Saudi, D., Saeed, R., Ali A., Mazar, D., BaHammam, A., Al-Kaabba, A., & Pandi, S. (2020). Stress and psychological consequences of COVID-19 on health care workers. *Journal of Nature and Science of Medicine*, 3(4), 299-307. Recuperado de 10.4103/JNSM.JNSM_86_20
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>




ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
ESTRÉS LABORAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, PUENTE PIEDRA, 2021	Problema General: ¿De qué manera se relaciona el estrés laboral en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?	Objetivo General: Determinar de qué manera se relaciona el estrés laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.	Hipótesis General: El estrés laboral se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021	Variable Independiente: Estrés Laboral Variable Dependiente Rendimiento laboral.	El estudio fue del tipo cuantitativo, Descriptivo-Correlacional y no experimental	La Población la población fue 56 colaboradores de la empresa distribuidora de materiales de construcción Vicky Eva SAC con sede principal en el distrito de Puente Piedra La Muestra: Fue censal.	Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS Cuestionario de rendimiento laboral

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	<p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Cómo se relaciona el estrés del Clima organizacional, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p> <p>P2: ¿De qué manera se relaciona el estrés de la estructura organizacional, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>O1: Conocer cómo se relaciona el estrés del Clima organizacional, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>O2: Analizar de qué manera se relaciona el estrés de la estructura organizacional, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>O3: Comprender de qué manera se relaciona el estrés en el territorio organizacional, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1. El estrés laboral del clima organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021</p> <p>H2. El estrés laboral de la Estructura Organizacional se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>H3. El estrés laboral del Territorio Organizacional se relaciona significativamente en el</p>				

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	<p>P3: ¿De qué manera se relaciona el estrés en el territorio organizacional, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p> <p>P4: ¿De qué manera se relaciona el estrés de la Tecnología, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p> <p>P5: ¿De qué manera se relaciona el estrés de la Influencia del líder, en el rendimiento laboral en los colaboradores</p>	<p>O4: Reconocer de qué manera se relaciona el estrés de la Tecnología, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>O5: Señalar de qué manera se relaciona el estrés de la Influencia del líder, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>O6: Conocer de qué manera se relaciona el estrés de la Falta de cohesión, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>O7: Identificar de qué manera se relaciona el estrés del Respaldo de grupo, en el rendimiento</p>	<p>rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>H4. El estrés laboral de la Tecnología se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>H5. El estrés laboral de la Influencia de Líder se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p>				

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICAS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA DE ESTUDIO	TECNICAS E INSTRUMENTOS
	<p>en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p> <p>P6: ¿De qué manera se relaciona el estrés de la Falta de cohesión, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p> <p>P7: ¿De qué manera se relaciona el estrés del Respaldo de grupo, en el rendimiento laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021?</p>	<p>laboral en los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p>	<p>H6. El estrés laboral de la Falta de Cohesión se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p> <p>H7. El estrés laboral del Respaldo de Grupo se relaciona significativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores en una empresa distribuidora de materiales de construcción, Puente Piedra, 2021.</p>				

ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Sexo (F) (M) Edad:..... Estado Civil:..... Nivel de Instrucción

INTRUCCIONES GENERALES

Lea cuidadosamente cada uno de los ÍTEMS y elija la respuesta que mejor convenga para usted, según lo que vive en su trabajo, marcando con un aspa "X" en los recuadros del 1 al 7:

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEMENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

Cuestionario de rendimiento laboral

Instrucciones:

Estimado Sr. /Sra. /Srta.; para el llenado del presente cuestionario, lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una "X" en la casilla que considere conveniente.

- 1: Completamente en desacuerdo 2 En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo**
5: Completamente de acuerdo

Nº	ITEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Rendimiento laboral en su dimensión motivación laboral						
1	Su trabajo cumple o supera sus aspiraciones profesionales y personales.					
2	Considera que sus tareas y responsabilidades a cargo son importantes para el crecimiento de la organización.					
3	Se siente satisfecho y orgulloso de la calidad de trabajo que ofrece a la empresa.					
4	Su salario y beneficios los motiva a realizar un buen trabajo en la empresa.					
5	La estabilidad laboral de la empresa lo motiva a cumplir con todas sus tareas y funciones.					
6	Los temas de capacitación son interesantes y productivos lo que lo alientan a su desarrollo profesional y a mejorar su rendimiento.					
Rendimiento laboral en su dimensión Desempeño Laboral						
7	Realiza sus tareas y funciones en menos tiempo de lo previsto.					
8	Se recupera rápido ante un contratiempo.					
9	Considera que su capacidad de respuesta ante un problema en su trabajo es más rápido que el de sus compañeros.					
10	Cumple en su totalidad los objetivos propuestos por la empresa.					
11	Las decisiones que toma ante un problema, llegan a resolverlo en su totalidad.					

Rendimiento laboral en su dimensión Competencias Laborales						
12	Domina las tareas que se encuentra a su cargo.					
13	Tiene en claro las funciones que debe cumplir en la empresa.					
14	Conoce que procedimientos y conocimientos son adecuados para ciertas tareas específicas.					
15	Puede resolver los problemas en su trabajo de manera autónoma.					
16	Es capaz de adaptarse fácilmente a los nuevos cambios a la empresa.					
17	Puede comunicarse de manera clara acerca de sus necesidades y expectativas con sus compañeros y supervisores.					
18	Propicia un acuerdo grupal ante un problema que los involucra a todos.					
19	Reconoce que acciones molestan a los demás.					
20	Sabe en qué situaciones usted podría perder el control.					
21	Es capaz de relajarse en momentos de presión provenientes de su entorno laboral.					

¡Gracias por su participación!!!

ANEXO N° 3: TABULACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Item	Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Alguna veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca	Total
1	17	21	7	5	6			56
2	12	31	8	2	3			56
3	12	23	10	4	7			56
4	11	26	8	8	3			56
5	13	28	5	6	4			56
6	12	27	8	4	5			56
7	10	19	12	6	9			56
8	15	26	6	3	6			56
9	13	27	7	5	4			56
10	17	24	7	4	4			56
11	14	22	6	8	6			56
12	15	24	7	8	2			56
13	27	13	9	5	2			56
14	22	19	5	7	3			56
15	18	25		11	2			56
16	17	23	1	9	6			56
17	14	26	3	8	5			56
18	18	28	3	5	5			59
19	19	24	6	4	3			56
20	14	30	4	5	3			56
21	20	19	7	5	5			56
22	20	17	6	13				56
23	12	25	11	8				56
24	14	18	10	14				56
25	7	27	6	8	8			56



ANEXO N° 4: TABULACIÓN DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

Ítem	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo	Total
1	11	19	11	12	3	56
2	8	18	9	14	7	56
3	9	20	8	10	9	56
4	11	19	8	8	10	56
5	12	22	7	8	7	56
6	6	13	9	18	10	56
7	14	20	7	8	7	56
8	9	20	9	5	13	56
9	11	17	9	5	14	56
10	9	22	6	12	7	56
11	11	24	5	11	5	56
12	2	21	8	15	10	56
13	6	20	7	9	14	56
14	13	15	3	11	14	56
15	8	15	9	15	9	56
16	8	20	6	11	11	56
17	16	17	3	10	10	56
18	13	18	10	8	7	56
19	12	21	6	12	5	56
20	9	26	9	9	3	56
21	16	18	9	5	8	56