



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
ECONÓMICAS**

El Estrés laboral y el Desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El  
Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciadas en Administración.

**AUTORES**

Br. Hernani Astete, Andrea Cristina.

Br. Miranda Pajares, Carla Fiorella.

Br. Porras Argendrones, Esthefanny Nicoll.

**ASESOR**

Dr. Caro Anchay, Augusto

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis va dedicada principalmente a Dios, por habernos guiado y ser nuestra fortaleza a pesar de las adversidades que se presentaron en el camino.

A nuestros padres: Dora y Daniel; Diana y Miguel Angel; y, Maria Victoria y Tony, quienes han sido nuestro motor para poder culminar este trabajo y nuestro apoyo incondicional.

A Thadeo hijo de nuestra compañera Carla.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por habernos permitido realizar este trabajo de investigación.

A nuestros Padres por ser nuestros ejemplos de amor, perseverancia y dedicación.

Al respetado Dr. Carlos Enrique Vento Rodríguez quien ha sido nuestro asesor, guía y consejero logrando así aclarar todas nuestras dudas en el proceso de realización de la presente tesis.

Por último, pero no menos importante al decano de nuestra Facultad el Dr. Augusto Caro Anchay por su gran apoyo incondicional en todo el camino, ayudándonos en los obstáculos que se presentaron y brindándonos todas las soluciones que estuvieron a su alcance.

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	2
<b>ABSTRACT</b> .....	3
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	4
<b>1.1. Situación problemática</b> .....	4
<b>1.2. Problema de investigación</b> .....	5
<b>1.2.1. Problema General</b> .....	5
<b>1.2.2. Problema Específico</b> .....	5
<b>1.3. Justificación</b> .....	6
<b>1.3.1. Justificación Teórica</b> .....	6
<b>1.3.2. Justificación Práctica</b> .....	7
<b>1.4. Objetivos</b> .....	8
<b>1.4.1. Objetivos General</b> .....	8
<b>1.4.2. Objetivos Específico</b> .....	8
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	9
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación</b> .....	9
<b>2.1.1. A nivel internacional</b> .....	9
<b>2.1.2. A nivel nacional</b> .....	11
<b>2.2 Bases Teóricas</b> .....	12
<b>2.2.1. Estrés laboral</b> .....	12
<b>2.2.2. Desempeño</b> .....	21
<b>2.3 Glosario</b> .....	24
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	26

3.1	Hipótesis General .....	26
3.2	Hipótesis Específicas .....	26
3.3	Identificación de Variables .....	26
3.3.1.	Variable independiente .....	26
3.3.2.	Variable dependiente .....	26
3.4	Operacionalización de variables .....	27
3.5	Matriz de consistencia.....	28
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....</b>		<b>29</b>
4.1.	Diseño de Investigación.....	29
4.2.	Población de Estudio.....	29
4.3.	Unidad de Análisis.....	29
4.4.	Tipo de Investigación .....	30
4.5.	Muestra de Estudio .....	30
4.6.	Técnicas de Recolección de datos.....	30
4.7.	Selección de la Muestra.....	30
4.8.	Procesamiento de datos.....	31
<b>CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>32</b>
5.1	Análisis e interpretación de resultados.....	32
5.1.1.	Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la institución.....	32
5.1.2.	En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño.....	41
5.1.3.	Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyan en su desempeño.....	49
5.1.4.	En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización.....	57
5.1.5.	Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo. .	65
5.1.6.	En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo. ....	70

<b>5.1.7. Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.....</b>	<b>76</b>
<b>5.1.8. Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.....</b>	<b>83</b>
<b>5.1.9. En su opinión los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.....</b>	<b>88</b>
<b>5.1.10. Considera usted que los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.....</b>	<b>93</b>
<b>5.1.11. En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.....</b>	<b>97</b>
<b>5.1.12. Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.....</b>	<b>100</b>
<b>5.1.13. Considera usted que tiene carga de trabajo en la institución que labora. ....</b>	<b>103</b>
<b>5.1.14. Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.....</b>	<b>107</b>
<b>5.1.15. En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.....</b>	<b>113</b>
<b>5.1.16. Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.....</b>	<b>119</b>
<b>5.1.17. Considera usted que existe un buen ambiente laboral.....</b>	<b>124</b>
<b>5.1.18. En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora. ....</b>	<b>129</b>
<b>5.1.19. Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores.....</b>	<b>133</b>
<b>5.1.20. En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.....</b>	<b>137</b>
<b>5.1.21. Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.....</b>	<b>140</b>
<b>5.1.22. Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora...</b>	<b>143</b>
<b>5.2 Prueba de Hipótesis.....</b>	<b>145</b>
<b>5.3 Discusión de resultados.....</b>	<b>150</b>

<b>CONCLUSIONES</b> .....	151
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	152
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	153
<b>ANEXOS</b> .....	155

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 2 .....	55
Cuadro 2: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 3 .....	55
Cuadro 3: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 4 .....	56
Cuadro 4: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 5 .....	56
Cuadro 5: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 6 .....	57
Cuadro 6: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 7 .....	57
Cuadro 7: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 8 .....	58
Cuadro 8: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 9 .....	58
Cuadro 9: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 10 .....	59
Cuadro 10: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 11 .....	59
Cuadro 11: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 12 .....	60
Cuadro 12: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 13 .....	60
Cuadro 13: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 14 .....	61
Cuadro 14: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 21 .....	61

Cuadro 15: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 3	64
Cuadro 16: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 4	64
Cuadro 17: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 5	65
Cuadro 18: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 6	65
Cuadro 19: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 7	66
Cuadro 20: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 8	66
Cuadro 21: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 9	67
Cuadro 22: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 10	67
Cuadro 23: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 11	68
Cuadro 24: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 12	68
Cuadro 25: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 13	69
Cuadro 26: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 21	69
Cuadro 27: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 4	72
Cuadro 28: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 5	72
Cuadro29: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 6	73
Cuadro 30: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 7	73

Cuadro 31: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 8	74
Cuadro 32: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 9	74
Cuadro 33: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 10	75
Cuadro 34: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 11	75
Cuadro 35: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 12	76
Cuadro 36: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 13	76
Cuadro 37: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 18	77
Cuadro 38: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 5	80
Cuadro 39: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 6	80
Cuadro 40: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 7	81
Cuadro 41: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 8	81
Cuadro 42: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 9	82
Cuadro 43: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 10	82
Cuadro 44: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 11	83
Cuadro 45: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 12	83

Cuadro 46: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 13	84
Cuadro 47: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 14	84
Cuadro 48: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 15	85
Cuadro 49: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 16	85
Cuadro 50: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 6	88
Cuadro 51: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 7	88
Cuadro 52: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 9	89
Cuadro 53: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 10	89
Cuadro 54: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 11	90
Cuadro 55: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 13	90
Cuadro 56: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 7	93
Cuadro 57: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 8	93
Cuadro 58: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 9	94
Cuadro 59: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 12	94
Cuadro 60: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 15	95

Cuadro 61: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 16 .....	95
Cuadro 62: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 21 .....	96
Cuadro 63: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 22 .....	96
Cuadro 64: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 8 .....	99
Cuadro 65: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 9 .....	99
Cuadro 66: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 10 .....	100
Cuadro 67: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 11 .....	100
Cuadro 68: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 12 .....	101
Cuadro 69: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 13 .....	101
Cuadro 70: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 14 .....	102
Cuadro 71: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 15 .....	102
Cuadro 72: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 16 .....	103
Cuadro 73: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 17 .....	103
Cuadro 74: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 9 .....	106
Cuadro 75: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 10 .....	106

Cuadro 76: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 11	107
Cuadro 77: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 12	107
Cuadro 78: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 13	108
Cuadro 79: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 22	108
Cuadro 80: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 10	112
Cuadro 81: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 11	112
Cuadro 82: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 12	113
Cuadro 83: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 13	113
Cuadro 84: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 14	114
Cuadro 85: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 10 y la pregunta 11	117
Cuadro 86: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 10 y la pregunta 12	117
Cuadro 87: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 10 y la pregunta 13	118
Cuadro 88: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 12	118
Cuadro 89: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 13	119
Cuadro 90: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 13	124

Cuadro 91: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 15	127
Cuadro 92: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 16	127
Cuadro 93: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 17	128
Cuadro 94: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 15	131
Cuadro 95: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 16	131
Cuadro 96: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 17	132
Cuadro 97: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 18	132
Cuadro 98: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 19	133
Cuadro 99: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 20	133
Cuadro 100: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 21	134
Cuadro 101: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 22	134
Cuadro 102: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 16	137
Cuadro 103: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 17	137
Cuadro 104: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 18	138
Cuadro 105: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 19	138

Cuadro106: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 20	139
Cuadro 107: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 21	139
Cuadro 108: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 22	140
Cuadro 109: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 17	143
Cuadro 110: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 18	143
Cuadro 111: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 19	144
Cuadro 112: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 20	144
Cuadro 113: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 21	145
Cuadro 114: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 22	145
Cuadro115: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 18	148
Cuadro 116: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 19	148
Cuadro 117: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 20	149
Cuadro 118: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 21	149
Cuadro 119: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 22	150
Cuadro120: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 19	153

Cuadro 121: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 20	153
Cuadro122: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 21	154
Cuadro 123: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 22	154
Cuadro124: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 19 y la pregunta 20	157
Cuadro 125: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 19 y la pregunta 21	157
Cuadro126: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 22	158
Cuadro127: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 20 y la pregunta 21	161
Cuadro 128: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 20 y la pregunta 22	161
Cuadro129: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 21 y la pregunta 22	164

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de frecuencia del estrés laboral que afecta en su desempeño dentro de la empresa .....	54
Gráfico 2: Histograma de frecuencia del estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa .....	54
Gráfico 3: Distribución de frecuencia en la carga de trabajo que influye en su desempeño .....	63
Gráfico 4: Histograma de frecuencia en la carga de trabajo influyen en su desempeño dentro de la empresa .....	63
Gráfico 5: Distribución de frecuencia de las condiciones del empleo (iluminación, temperatura, viajes) que influyen en su desempeño .....	71
Gráfico 6: Histograma de frecuencia de las condiciones del empleo (iluminación, temperatura, viajes) que influyen en su desempeño .....	71
Gráfico 6: Distribución de frecuencia de las relaciones interpersonales que influyen en su desempeño dentro de la organización .....	79
Gráfico8: Histograma de frecuencia de las relaciones interpersonales que influyen en su desempeño dentro de la organización .....	79
Gráfico 7: Distribución de frecuencia del estrés laboral que influye en la satisfacción de su trabajo .....	87
Gráfico 10: Histograma de frecuencia del estrés laboral que influye en la satisfacción de su trabajo .....	87
Gráfico11: Distribución de frecuencia del estrés laboral que afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo .....	92
Gráfico12: Histograma de frecuencia del estrés laboral que afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo .....	92

Gráfico 83: Distribución de frecuencia del estrés laboral que influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora .....	98
Gráfico 94: Histograma de frecuencia del estrés laboral que influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora .....	98
Gráfico 15: Distribución de frecuencia del tiempo que le brindan para culminar sus labores que influyen en su desempeño laboral .....	105
Gráfico 16: Histograma de frecuencia del tiempo que le brindan para culminar sus labores que influyen en su desempeño laboral .....	111
Gráfico 17: Distribución de frecuencia de los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores que afectan en su desempeño laboral .....	111
Gráfico 18: Histograma de frecuencia de los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores que afectan en su desempeño laboral .....	111
Gráfico 19: Distribución de frecuencia de los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) que afectan en su desempeño laboral .....	116
Gráfico 20: Histograma de frecuencia de los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) que afectan en su desempeño laboral .....	116
Gráfico 101: Distribución de frecuencia de la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados que afectan en su desempeño laboral .....	120
Gráfico 2211: Histograma de frecuencia de la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados que afectan en su desempeño laboral .....	120
Gráfico 123: Distribución de frecuencia del estrés laboral que influye en la manera que se identifica con su empresa .....	123
Gráfico 24: Histograma de frecuencia del estrés laboral que influye en la manera que se identifica con su empresa .....	123
Gráfico 25: Distribución de frecuencia que cuenta con carga de trabajo en la institución que labora .....	126
Gráfico 26: Histograma de frecuencia que cuenta con carga de trabajo en la institución que labora .....	126

Gráfico27: Distribución de frecuencia de las tareas asignadas en el puesto que desempeña el colaborador .....	130
Gráfico28: Histograma de frecuencia de las tareas asignadas en su puesto que desempeña el colaborador .....	130
Gráfico 29: Distribución de frecuencia de las oportunidades para desarrollar las habilidades y capacidades dentro de su trabajo .....	136
Gráfico 30: Histograma de frecuencia de las oportunidades para desarrollar las habilidades y capacidades dentro de su trabajo .....	136
Gráfico 31: Distribución de frecuencia de las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones .....	142
Gráfico 32: Histograma de frecuencia de las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones .....	142
Gráfico 33: Distribución de frecuencia del buen ambiente laboral .....	147
Gráfico 34: Histograma de frecuencia del buen ambiente laboral .....	147
Gráfico 35: Distribución de frecuencia del buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora .....	152
Gráfico 36: Histograma de frecuencia del buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora .....	152
Gráfico 37: Distribución de frecuencia de la integración de los colaboradores .....	156
Gráfico 38: Histograma de frecuencia de la integración de los colaboradores.....	156
Gráfico 39: Distribución de frecuencia de la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones .....	160
Gráfico 40: Histograma de frecuencia de la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones .....	160
Gráfico 41: Distribución de frecuencia de la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado .....	163

Gráfico 42: Distribución de frecuencia de la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado .....	163
Gráfico 43: Distribución de frecuencia de si usted se siente comprometido con la entidad donde labora .....	166
Gráfico 44: Histograma de frecuencia de si usted se siente comprometido con la entidad donde labora .....	166

## ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: La relación entre los agentes estresantes y el estrés .....	38
Ilustración 2: Agentes estresantes en el trabajo .....	39
Ilustración 3: Agentes estresantes y conflicto trabajo – familia .....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	35
Tabla 2: Matriz de consistencia de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C. ....	36
Tabla 3: El estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa .....	40
Tabla 4: La carga de trabajo influye en su desempeño .....	49
Tabla 5: Las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influye en su desempeño .....	57
Tabla 6: Las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización .....	65
Tabla 7: El estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo .....	74
Tabla 8: El estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo .....	80
Tabla 9: El estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora .....	87
Tabla 10: El tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral .....	95
Tabla 11: Los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral .....	101
Tabla 12: Los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral .....	106
Tabla 13: La comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral .....	110
Tabla 14: El estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa .....	114

Tabla 15: Tiene carga de trabajo en la institución que labora .....	117
Tabla 16: Tiene clara las tareas asignadas en su puesto .....	121
Tabla 17: Cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro su trabajo .....	128
Tabla 18: Ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones .....	135
Tabla 19: Existe un buen ambiente laboral .....	141
Tabla 20: Existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora .....	146
Tabla 21: Fomentan la integración de los colaboradores .....	151
Tabla 22: La organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones .....	155
Tabla 23: La remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado .....	158
Tabla 24: Se sienta comprometido con la entidad donde labora .....	161
Tabla 25: Tabulación cruzada de la Hipótesis General .....	164
Tabla 26: Pruebas de Chi- cuadrado de la Hipótesis General .....	164
Tabla 27: Tabulación cruzada de la Carga de Trabajo y el Desempeño .....	165
Tabla 28: Pruebas de Chi- cuadrado de la Carga de Trabajo y el Desempeño.....	165
Tabla 29: Tabulación cruzada de la Condiciones de Empleo y el Desempeño.....	166
Tabla 30: Pruebas de Chi-cuadrado de la Condiciones de Empleo y el Desempeño.....	166
Tabla 31: Tabulación cruzada de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño .....	167
Tabla 32: Pruebas de Chi-cuadrado de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño .....	167



## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presentamos a vuestra consideración la tesis titulada: **“El Estrés laboral y el Desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

## RESUMEN

El objetivo general de esta tesis es determinar cómo se relaciona el estrés laboral con el desempeño del colaborador en la empresa de servicios de mensajería "El Mensajero de Dios" S.A.C., Lima - 2019 y como objetivos específicos; determinar cómo la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador. Además, determinar cómo la condición del empleo influye en el desempeño del colaborador y determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en el desempeño del colaborador.

El diseño de la investigación es transversal no experimental, descriptivo. Se trabaja con población muestral (limitada) de 70 trabajadores. Los cuales cubren puestos administrativos y operativos. Asimismo, se utilizó la encuesta, como técnica de recolección de datos, la cual se preparó con la escala de Likert. La encuesta, contiene 22 preguntas en base a las variables Estrés laboral vs. Desempeño. Los datos obtenidos de los colaboradores, se trabajaron de manera anónima, destacando la sinceridad y la transparencia en la encuesta. Una vez recopilados los datos, se sistematizó estadísticamente mediante el software estadístico Startical Product and Service Solutions (SPSS). Luego del análisis de datos, una de las conclusiones más importantes a las que llegamos es que el estrés laboral influye negativamente en el desempeño del colaborador ya que perjudica el desarrollo normal de sus funciones.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Desempeño.

## **ABSTRACT**

The general objective of this thesis is to determine how work stress is related to the collaborator's performance in the messaging services company "El Mensajero de Dios" S.A.C., Lima - 2019 As specific objectives; determine how the workload influences the performance of the collaborator; In addition, establish how the working condition influences the collaborator's performance and determine how interpersonal relationships influence the collaborator 's performance.

The research design is non-experimental, descriptive transversal. It works with a sample population (limited) of 70 workers that cover administrative and operational positions. Likewise, the survey was used as a data collection technique, which was prepared using the Likert scale. The survey contains 22 questions based on the variables Work Stress vs. Performance. The data obtained from the collaborators were worked anonymously, highlighting the sincerity and transparency in the survey. Once the data was collected, it was statistically systematized using the Startical Product and Service Solutions (SPSS) statistical software. After data analysis, one of the most important conclusions we reached is that work stress has a negative influence on collaborator performance, since it impairs the normal development of their functions.

**Keywords:** Work Stress, Performance.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación problemática**

La Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C. creada el 09 de agosto de 2013. Es una empresa que brinda soluciones logísticas, realizando la distribución de documentos, estado de cuenta de Bancos, revistas, empaquetaría, etcétera a nivel nacional, permitiendo que los clientes se comuniquen eficientemente con sus familiares o amigos, mediante correspondencia en forma fácil, segura y efectiva. Asimismo, actualmente se encuentra ubicado en el distrito de Cercado de Lima en Avenida Naciones Unidas N° 1465.

Con la experiencia que cuentan han llevado a desarrollar soluciones y redes logísticas que permite llegar a millones en sus hogares, oficinas o donde se encuentren, ya que entregan documentos entre otros de forma eficiente, segura y en el tiempo establecido por la empresa contratista.

Hoy en día en las empresas existe una problemática en común que es la falta de liderazgo por parte de las cabezas de las distintas áreas dentro de la organización, esto se debe a la mala selección del personal no capacitado en resolver estos inconvenientes o las diversas situaciones que se les presente, como es en el caso de los jefes inmediatos que no toman en cuenta los aportes o los reclamos de su equipo de trabajo ya que lo ven como subordinados. Esto genera en los operarios o colaboradores una insatisfacción dentro de su entidad de trabajo no pudiéndose identificar con esta, ya sea por la falta de motivación o la carga de trabajo dentro de sus funciones, ocasionando un impacto significativo en el desempeño, sabiendo que este es un factor importante en el momento de cumplir sus funciones.

A la larga esto desarrolla el famoso estrés laboral en el colaborador que si no es controlado puede ocasionar una enfermedad denominada “*burnout*” que es el agotamiento físico y mental debido al estrés crónico asociado con el trabajo y desempleo según la Organización Mundial de Salud (OMS).

- **Misión**

Somos una empresa que llevamos el destino a su mano en tiempo y forma requerida. Nos comprometemos y nos responsabilizamos por cada entrega manteniendo la trazabilidad documentada, trabajando con las medidas de seguridad, rapidez, calidad y cordialidad requerida.

- **Visión**

Ser una de las empresas líderes en mensajería a nivel nacional, ofreciendo servicios de calidad y con alto valor agregado a nuestros clientes, contando con recursos humanos calificados, con la que sea fácil trabajar y deseen aportar.

## **1.2. Problema de investigación**

Es de suma importancia saber cómo influye el estrés laboral en el desempeño del colaborador, ya que si el colaborador no se puede desenvolver de la manera en que lo demanda la empresa, no podrá lograr las metas deseadas.

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019?

### **1.2.2. Problema Específico**

Asimismo, del problema arriba descrito, nos planteamos los siguientes sub problemas:

- a) ¿De qué manera la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019?
- b) ¿De qué manera la condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye en

el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019?

- c) ¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

##### **Estrés laboral**

Según María Atalaya (2001), nos comenta que es un estado de tensión y presión que ocurre cuando el individuo experimenta situaciones exigentes y que este considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos, además se manifiesta de distintas formas y trae consigo diversas consecuencias que afectan a la persona.

Asimismo, Davis & Newstrom. (1991) consideran que el estrés laboral ocurre cuando los trabajadores sienten agotamiento emocional y poca identificación con la institución o trabajo, como consecuencia se sienten incapaces de lograr lo establecido. Cuando los colaboradores padecen estrés laboral, suelen demostrarse irritados y sus errores no son asumidos por ellos mismos suelen delegarlos a otros.

Finalmente, Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) indican que es efecto de una respuesta general ante acciones o situaciones que demandan exigencias psicológicas y físicas particulares sobre el individuo. De otra manera se puede decir que el estrés también incluye la relación del individuo y de su entorno o el lugar en que se encuentran. Estas demandas particulares ya sean físicas o psicológicas que provocan el estrés se llaman agentes estresantes, estos toman distintas formas, pero todos generan y crean: estrés o el nivel de estrés cuando la

persona lo toma o siente como un requerimiento que excede de las capacidades o niveles de respuesta del individuo.

## **Desempeño**

Según L.L Cummings & Donald P. Schwab (1991) señala que el desempeño del colaborador viene relacionado con la habilidad y motivación que tiene al momento de realizar sus funciones, asimismo, la teoría de la expectativa que indican que la habilidad y la motivación interactúan para medir el desempeño. Ante ello, si una persona carece de habilidad para desempeñar una tarea no lo realizará de la manera satisfactoria para el mismo, ya que se requiere un mínimo de motivación y esmero para realizar la tarea de manera correcta.

Por otro lado, Idalberto Chiavenato (2000) nos comenta que el desempeño debe ser calificado en que cumpla con las tareas fijadas, ya que el desempeño es importante en cada trabajador para que pueda cumplir con las metas deseadas.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que tiene el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C.

Es una empresa que brinda el servicio de Mensajería y Logística. Este rubro de empresas es calificado por el estrés laboral que generan y por la manera que cuantifican el desempeño del colaborador.

Así mismo, el estudio permitió verificar la correlación y relación que existen entre ambas variables. Por lo tanto, nuestra investigación servirá para posteriores investigaciones y una guía para la aplicación dentro de su empresa, debido que es importante determinar el estrés laboral dentro de la empresa porque permite conocer el estrés.

La empresa a investigar está interesada en los resultados, pues desea saber la opinión de sus trabajadores o la percepción que tienen ellos con respecto al tema, para así con estos resultados ejecutar un plan para prevenir el estrés y potenciar su desempeño.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivos General**

Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C, Lima - 2019.

##### **1.4.2. Objetivos Específico**

- a) Determinar de qué manera la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C, Lima - 2019.
- b) Determinar de qué manera la condición del empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C, Lima - 2019.
- c) Determinar de qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C, Lima - 2019.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. A nivel internacional

Aray, D. & Acosta, W. (2016). *Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Tienen como objetivo el diseño de un plan de prevención de estrés laboral como a su vez la mejora del clima laboral, el tipo de investigación es descriptiva y exploratoria, su muestra es de 46 empleados administrativos. Emplearon como recolección de datos las encuestas y entrevistas determinando que el estrés laboral afecta a la salud de los trabajadores generando esto a su vez costos económicos y sociales a la institución como el valor de las horas hombres por la ausencia o la desmotivación, para ello recomiendan las actividades sociales como el compañerismo así mismo la evaluación y control del clima laboral y los factores que causan el estrés.

González, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Tuvo como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo explicativo y prueba psicométrica Escala de Apreciación del Estrés (EAE) y la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores entre un rango de 25 y 50 años de los departamentos de mecánica, administración y ventas. Así mismo, se obtuvo como resultado que el 35% demostró que el estrés generará en la organización conflictos que disminuirá la productividad en el personal y problemas significativos, y que un mal desempeño laboral de los colaboradores es un factor que lo produce el estrés negativo donde es necesario estar alerta ya que es resultante de problemas y se tiene que

manejar de manera correcta para mejorar la productividad en la empresa. Recomiendan que implementaran programas sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño de los colaboradores para reducir los índices que entre ambas variables y de esa manera realizaran seguimiento a cada empleado.

Mayorga, C., Sandino, Y., & Vargas, T. (2010). *Estrés laboral del desempeño de los trabajadores de la oficina nacional de la empresa Pro mujer en el periodo comprendido de Febrero – Mayo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – León, Nicaragua.

La investigación tuvo como objetivo valorar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la oficina Nacional de Pro – Mujer. El tipo de investigación es correlacional, de corte transversal ya que son datos que abarca un solo periodo. La muestra es limitada ya que estuvo conformada por 17 trabajadores. Para medir el estrés laboral se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, con el fin de conocer el nivel de estrés con el que se encuentran los trabajadores. Asu vez, también se utilizó como instrumento el “Plan de Desempeño” como evaluación y por el ultimo para el manejo y procesamiento de datos, se realizó mediante el programa estadístico (SPSS). Por otro lado, para procesar los datos se utilizó el análisis descriptivo y a su vez las pruebas de Chi – cuadrado; con la finalidad de determinar la relación entre las variables estrés y desempeño. Concluyen, en que los trabajadores si presentan estrés, sin embargo, por los datos suministrados no existe relación entre las variables estrés y desempeño. Se recomienda mejorar la organización y distribución de trabajo a fin de que los trabajadores no realicen sus tareas a prisa y éstas no sean interrumpidas por sus compañeros. Así como también, buscar un experto en el tema del estrés, para que realice charlas donde sugiera posibles estrategias de afrontamiento y así los trabajadores lo pongan en práctica.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Ayay, J. & Azan, E. (2018). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamericana Trade S.A. – San Martín* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa mencionada, la investigación es de tipo transversal. La muestra es de 64 colaboradores en la cual emplearon como método de recolección de datos la encuesta. A través de esto concluyeron que el estrés laboral no influye de manera significativa en el desempeño de los colaboradores pues no afecta en el desarrollo de sus actividades. Recomiendan de todas formas aplicar una herramienta para determinar, mejorar y sobrellevar el estrés en el trabajo.

Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015* (tesis de pregrado). Universidad privada de Tacna, Tacna, Perú. Tiene como objetivo establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa ya mencionada, el tipo de investigación que presenta esta tesis es básica o pura a su vez descriptiva porque está orientada a conocer la situación que genera el Estrés Laboral y porque se busca la mejora del desempeño mediante un modelo establecido. La población de estudio es limitada de 32 trabajadores abarcando administrativos y operarios, como instrumentos de recolección de datos se realizó la encuesta determinando a través del cálculo del Chi Cuadrado de Pearson que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur S.A. debiéndose a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. Recomienda un Manual de prevención del estrés en el trabajo para la mejora del desempeño del colaborador.

Chuzón, A., & Enríquez, P. (2018). *El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los trabajadores de la Empresa EdPpyme Alternativa S.A Motupe, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Motupe, Perú. Tuvieron como objetivo establecer la influencia entre el estrés laboral y el desempeño en los trabajadores de la empresa mencionada. La investigación fue de tipo correlación - no experimental, utilizando como técnica de instrumento cuestionario y la técnica de recolección fue encuesta, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de dicha empresa. Obtuvieron como resultado que el estrés laboral influye en el desempeño, ya que si un colaborador se encuentra estresado disminuirá el rendimiento y el desempeño que realiza en sus actividades. Asimismo, concluyeron que el mal clima organizacional, la sobrecarga laboral y el compañerismo trae como consecuencia el estrés por ello, generaron mejoras en la integración de todo el equipo de trabajo, incentivos y reconocimiento del buen desempeño del colaborador entre otras.

## **2.2 Bases Teóricas**

El Comportamiento Organizacional es un campo de estudio en el que se investiga la relación o el impacto que los individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta o comportamiento en las organizaciones. Su finalidad es que a través de estos conocimientos y conclusiones se pueda aplicar mejoras para la eficacia dentro de la organización. Aquí podemos encontrar la problemática tan mencionada hoy en día y nos referimos al estrés laboral.

### **2.2.1. Estrés laboral**

Según Flores M. (2013) nos indica que las ciencias médicas desde hace mucho tiempo se han dedicado a este fenómeno, ya que afecta a la salud del hombre, más tarde en la literatura administrativa, algunos investigadores y gerentes de las organizaciones comenzaron a darle la importancia que debía. Éste gran interés está relacionado con la productividad y satisfacción del trabajador, que ha repercutido en la

gerencia como una obligación implícita para poder dar mejoras en la calidad de vida del trabajador.

Asimismo, María Atalaya (2001), nos comenta que es un estado de tensión y presión que ocurre cuando el individuo experimenta situaciones exigentes y que este considera que podrían estar por encima de sus capacidades o recursos, además se manifiesta de distintas formas y trae consigo diversas consecuencias que afectan a la persona. (p.26).

Cabe resaltar que, Stoner & Wankel (1989) indican que los médicos, gerentes y supervisores sufren menos estrés debido que no cuentan con mucha presión a comparación de los docentes, colaboradores y artesanos. Asimismo, las personas difieren cuales son los motivos por el sufren el estrés, el motivo por el cual genera y la manera de reaccionar ante ello. Además, aparte de generar problema en los roles y el exceso o falta de carga de trabajo, el ambiente donde labora puede ocasionar estrés ante la responsabilidad por otras personas, el ruido, interrupciones, etcétera.

Sin embargo, Davis & Newstrom. (1991) consideran que el estrés laboral ocurre cuando los trabajadores sienten agotamiento emocional y poca identificación con la institución o trabajo, como consecuencia se sienten incapaces de lograr lo establecido. Cuando los colaboradores padecen estrés laboral, suelen demostrarse irritados y sus errores no son asumidos por ellos mismos suelen delegarlos a otros.

Finalmente, Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) Indican que es efecto de una respuesta general ante acciones o situaciones que demandan exigencias psicológicas y físicas particulares sobre el individuo. De otra manera se puede decir que el estrés también incluye la relación del individuo y de su entorno o el lugar en que

se encuentran. Estas demandas particulares ya sean físicas o psicológicas que provocan el estrés se llaman agentes estresantes, estos toman distintas formas, pero todos generan y crean: estrés o el nivel de estrés cuando la persona lo toma o siente como un requerimiento que excede de las capacidades o niveles de respuesta del individuo.

**a) *Carga de trabajo:***

Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) mencionan que tener labores pendientes, falta de tiempo y además recursos insuficientes para poder ejecutar su trabajo son causas del estrés, la sobrecarga de trabajo se genera cuando los requerimientos sobrepasan la capacidad del colaborador para poder solucionarlos de manera óptima, el contar con poco trabajo o labores que realizar provocan estrés para un grupo de personas, pues consideran o tienen la impresión que al tener tan pocas funciones que hacer no saben por cual empezar. Hay que tomar en cuenta la ambigüedad de funciones que es generado por la sobrecarga de trabajo pues el colaborador se siente inseguro con respecto a las tareas asignadas a su puesto ya que son muchas. A esto se suma el desarrollo de la carrera profesional aquí hablamos de los ascensos, traslados y oportunidades, todos ellos producen labores o funciones adicionales para poder conseguirlos o cuando ya estén obtenidos.

Así mismo, Ivancevich y Matteson (1989) nos comenta que cuenta con dos tipos, el primero es cuantitativa que es cuando los colaboradores sienten que cuentan con mucho trabajo que hacer y que no es necesariamente las funciones de su área de trabajo; el segundo es cuando ponen en un puesto a una persona que no se encuentra calificado para realizar las funciones ya que no cuenta con conocimiento.

**b) Condiciones del empleo:**

Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) las condiciones de trabajo deficientes también son otro grupo de suma importancia dentro de los agentes estresantes. Algunos claros ejemplos son la falta de iluminación, temperaturas elevadas o muy bajas, la contaminación del aire ocasionan el estrés de los colaboradores. Así mismo, se adiciona los viajes excesivos o las largas distancias para llegar al centro de labor; todo este grupo de agentes estresantes disminuyen o deterioran el desempeño del colaborador, acumulándose a lo largo del tiempo.

**c) Relaciones interpersonales:**

Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) los grupos dentro de las organizaciones tienen efectos muy importantes en el comportamiento de los colaboradores. La interacción con los compañeros, los jefes, subordinados, en general las buenas relaciones de trabajo son primordiales dentro de la vida organizacional pues esto favorece y encamina a lograr las metas individuales y de la organización, cuando carecen son fuentes de estrés. Las relaciones con los compañeros son capaces de influir en la manera en que los trabajadores reaccionen o den respuesta a otros agentes estresantes. Algunos ejemplos de malas relaciones interpersonales considerados como comportamientos agresivos son la violencia y acoso sexual que existe en las organizaciones estos generan daños físicos y a la vez psicológicos en el colaborador.

**La experiencia del estrés:**

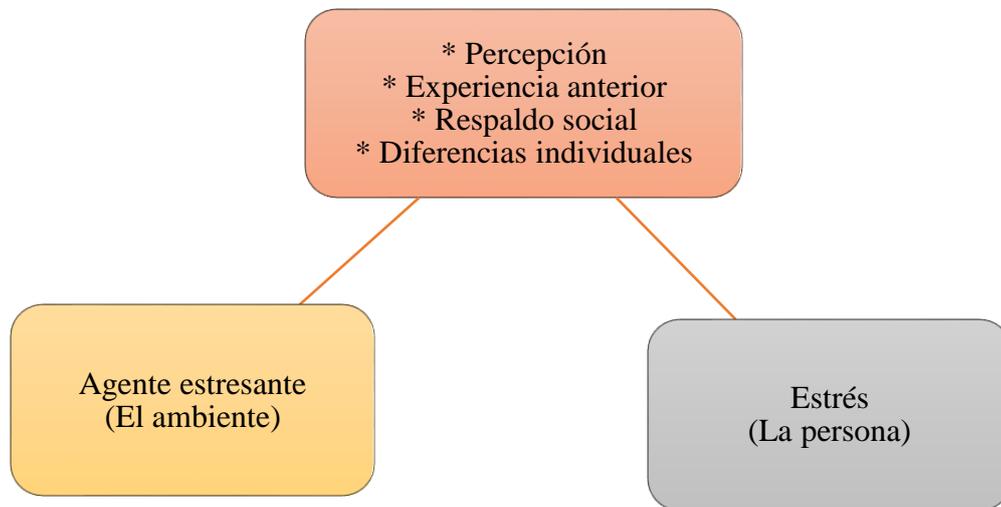
Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) señalan 4 factores principales:

- *La percepción:* Es un proceso psicológico esencial por medio del cual una persona selecciona y organiza la información del ambiente en un concepto de realidad. Las percepciones de una determinada situación

que tiene el empleado, influyen sobre la forma en que experimenta estrés.

- *La experiencia anterior:* Un trabajador puede experimentar una situación de diferentes formas ya sea de un nivel alto o bajo de estrés dependiendo de las experiencias vividas anteriormente en otras organizaciones. Tanto la práctica como la capacitación anterior ayudan a que algunas personas puedan reaccionar con mesura y profesionalismo antes estos agentes de estrés que si afectarían a trabajadores con menor experiencia y falta de capacitación. El éxito anterior y el reforzamiento positivo actúan de manera favorable ante estas situaciones, en cambio el fracaso o las sanciones actúan de manera negativa para el trabajador.
- *La presencia o ausencia de respaldo social:* La presencia o ausencia de personas en el lugar de trabajo tiene una gran influencia sobre como el trabajador experimenta estrés. Se tiene claro que la presencia de compañeros de trabajo aumenta la confianza en un trabajador permitiendo que éste afronte de manera favorable al estrés. Por ejemplo, laborar al lado de una persona que realiza sus actividades de manera competente y con confianza en una situación de alto nivel de estrés, fomenta a que el compañero actúe de manera similar. Por otro lado, para otro grupo de personas, la presencia de compañeros les provoca ansiedad como irritación pues esto depende de la personalidad ya mencionada anteriormente.
- *Las diferencias individuales en relación con las reacciones frente al estrés:* La personalidad de cada trabajador nos da una respuesta a las distintas formas en que estos experimentan y reaccionan ante el estrés. Los factores de personalidad (5 grandes) es un claro ejemplo ante las diversas respuestas de los agentes estresantes. Los factores que establecen características positivas y seguras enfrentarán de manera adecuada estas situaciones. La motivación, actitudes, capacidades y habilidades tienen gran influencia en cómo se actúe o experimente en estas situaciones de estrés. Concluyendo, cada trabajador es totalmente diferente puesto que para algunos ciertos agentes de estrés serán de gran nivel como para otros pasará desapercibido.

Ilustración 1: La relación entre los agentes estresantes y el estrés.



Fuente: Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman. "Comportamiento Organizacional", Año 1999 -México, Página 200.

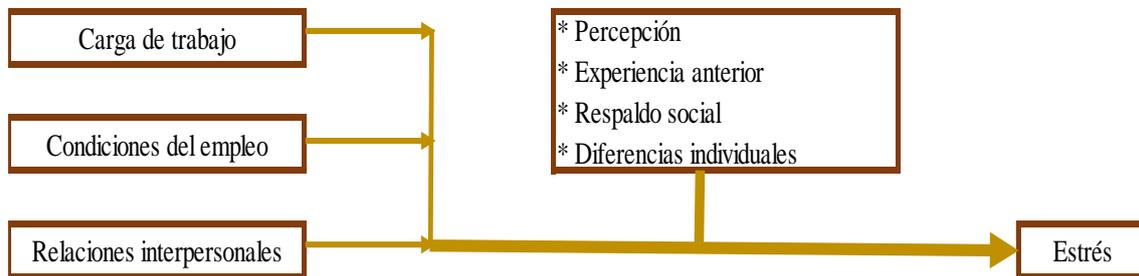
Elaboración propia.

### **Agentes estresantes en el trabajo:**

Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) señala que los agentes estresantes del trabajo como de la familia contribuyen al conflicto trabajo-familia, pues el estrés es una de las áreas reduce la capacidad de la persona para hacer frente al estrés en la otra. Este conflicto representa una fuente adicional de estrés, lo que a su vez conduce a problemas como la depresión. (p. 206).

Ilustración 2: Agentes estresantes en el trabajo

### Agentes estresantes



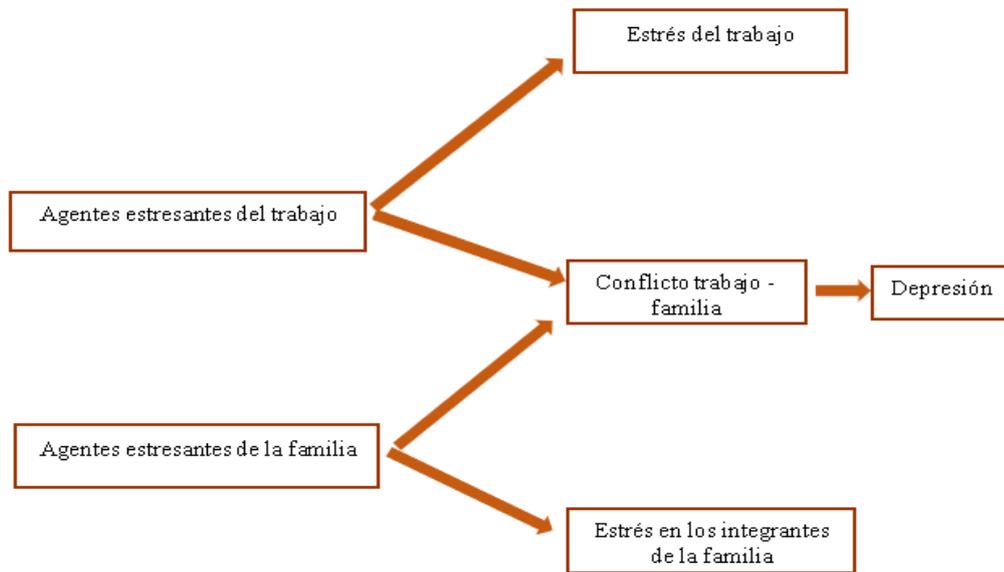
Fuente: Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman. "Comportamiento Organizacional", Año 1999 -México, Página 208.

Elaboración propia.

### Agentes estresantes en la vida:

Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999), La distinción entre los agentes estresantes del trabajo y los que no se relacionan con él no siempre es clara. Según se indica en la Ilustración 3, tanto los agentes estresantes del trabajo como de la familia contribuyen al conflicto trabajo-familia, pues el estrés es una de las áreas reduce la capacidad de la persona para hacer frente al estrés en la otra. Este conflicto representa una fuente adicional de estrés, lo que a su vez conduce a problemas como la depresión. (p. 206).

*Ilustración 1: Agentes estresantes y conflicto trabajo - familia.*



*Fuente: Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman. "Comportamiento Organizacional", Año 1999 -México, Página 207.*

*Elaboración propia.*

### **Efectos del estrés:**

Según Don Hellriegel, John W. Slocum JR., Richard W. Woodman (1999) comenta que el estrés en el trabajo también es capaz de tener efectos tanto positivos como negativos. Sin embargo, nuestra preocupación con el estrés en el trabajo tiende a centrarse en los efectos negativos. Así mismo, los efectos sobre el comportamiento del estrés incluyen menor desempeño, ausentismo, tasas altas de accidentes, excesos en el uso del alcohol y otras drogas, comportamiento impulsivo y dificultades en la comunicación.

Estos efectos del estrés en el trabajo tienen implicaciones importantes en el comportamiento organizacional. Algunos de ellos se examinan en términos de salud y desempeño, entre ellos el fenómeno del desgaste por el trabajo. (p. 209).

### **Síntomas del estrés:**

Los factores que desarrollan o desencadenan estrés se atribuyen a temas vinculados a la organización o a factores personales que se presentan en la vida privada del colaborador. Cabe recalcar que dentro de factores personales podemos encontrar una gran diversidad de temas que abarcar como: atravesar por un divorcio, las dificultades financieras, el fallecimiento de un familiar, etc.

Según Flores M. (2013) nos indica que los síntomas podemos dividirlos en dos categorías: síntomas psicológicos, aquí hablamos de los cambios de la productividad, aumento en la ingesta de alcohol o en el fumar, nerviosismo, ausentismo, insatisfacción del colaborador, malos hábitos alimenticios. Los síntomas fisiológicos nos referimos a los cambios del metabolismo, ritmo cardiaco, ritmo respiratorio, presión arterial.

### **Técnicas para la reducción del estrés:**

El estrés no es necesariamente negativo, ya que la inquietud de las organizaciones es disminuir las posibilidades de que el estrés se ve reflejado al colaborador al momento de desempeñar sus funciones correctamente en la empresa.

Según A.J. Dubrin (1974) sugiere maneras de evitar el estrés como, por ejemplo: desarrollar una buena administración, crear trabajos significativos, modificar la estructura de la organización, animar la competencia personal y practicar una buena salud mental.

Asimismo, Wallace & Szilagyi (1982) cuentan con acciones individuales que es sobre el esfuerzo físico, supervisar el tiempo, mejora de hábitos, etcétera; mientras que las acciones organizacionales se encargada de reorganizar el puesto de trabajo, mejorar la comunicación entre colaboradores, línea de carrera, capacitaciones, entrenamiento, clima organizacional y etcétera.

### **2.2.2. Desempeño**

Según L.L Cummings & Donald P. Schwab (1991) señala que el desempeño del colaborador viene relacionado con la habilidad y motivación que tiene al momento de realizar sus funciones, asimismo, la teoría de la expectativa que indican que la habilidad y la motivación interactúan para medir el desempeño. Ante ello, si una persona carece de habilidad para desempeñar una tarea no lo realizará de la manera satisfactoria para el mismo, ya que se requiere un mínimo de motivación y esmero para realizar la tarea de manera correcta.

Por otro lado, Idalberto Chiavenato (2000) nos comenta que el desempeño debe ser calificado en que cumpla con las tareas fijadas, ya que el desempeño es importante en cada trabajador para que pueda cumplir con las metas deseadas.

Finalmente, Milkovich & Boudrem (1994), consideran las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

#### **a) Satisfacción del trabajo**

Es el grado o nivel en el que el colaborador se siente conforme con respecto al entorno de trabajo y las condiciones de este. La satisfacción laboral es considerada también como las diversas actitudes que tiene el colaborador hacia su puesto de trabajo. Si un empleado está muy conforme o satisfecho con su empleo tiene actitudes positivas hacia éste o se desempeña de manera óptima; en cambio si el empleado está insatisfecho, muestra todo lo contrario, actitudes negativas y obviamente un bajo nivel de desempeño.

Davis y Newstrom, (1991-203), plantean que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales (p.40).

Asimismo, L.L Cummings & Donald P. Schwab (1991) señalan que se experimenta por el logro de cualquier meta específica, en un sentido relativo y no absoluto. Esta relatividad puede determinarse en dos formas, asimismo, en la primera se refiere a las expectativas de la persona en relación con los resultados que se desean. Además, los resultados esperados también pueden ser influidos por el anterior desempeño de la persona. El segundo tipo de determinación se refiere a la forma en la que otros han desempeñado el trabajo y a las compensaciones que han recibido. (p.78).

#### **b) La motivación laboral**

Davis y Newton, (1991-203) indican que es la capacidad que tiene una empresa o institución para mantener la conducta de sus colaboradores cumpliendo sus funciones de manera óptima y desarrollando su mayor rendimiento para así lograr los objetivos de la institución. (p.35).

La fuerza motivacional son los factores o la intensidad de la motivación del colaborador, se identifican dos factores importantes uno de ellos son las necesidades o deseos del individuo mientras que el otro son las metas y objetivos de este. (p.36).

Asimismo, Charles L, Adrien M & Fred G (2001) nos indica que es necesario considerar los siguientes elementos que son historia, misión, cultura e incentivos y recompensas de la motivación de la organización. En primer lugar, la historia de la empresa se ve reflejado en los hechos importantes que se trascienden con el pasar de los tiempos, ya que va de la mano con la innovación contaste de los tiempos; en segundo lugar, la misión que es la razón de ser, las actividades y las metas que la empresa desea alcanzar sus objetivos; en tercer lugar, la cultura que va relacionado con el cumplimiento de sus misiones para que constituyan la organización y por último lugar, Los incentivos que consiste en la manera que la organización anima o desanima ciertos comportamientos.

### **c) El ambiente organizacional**

El ambiente organizacional es de gran importancia porque si es bueno lograra un buen funcionamiento de la organización. Para que exista un buen ambiente organizacional debe haber una buena comunicación entre trabajadores como también una buena relación entre estos, óptimas condiciones y espacios de trabajo, motivación del líder hacia sus colaboradores, también podemos encontrar la política salarial que tenga la empresa entre otras circunstancias.

Davis y Newstrom, (1991-2003), la organización define la naturaleza del desempeño, cuando un individuo se una a una empresa debe hacer un lado sus propias metas para así luchar por las metas colectivas de la organización. Una de sus facultades de la organización es influir materialmente en el grado de éxito con el que el individuo puede participar con los objetivos colectivos, parte de esta influencia tiene raíz en los sistemas de autoridad y compensaciones ideados para coordinar, controlar y recompensar las actividades de sus empleados. Asimismo, influye en el desempeño de las tareas es decir en los recursos de capital empleados para ayudar o facilitar al empleado en la realización de sus labores. También debemos hablar del liderazgo o la conducta del líder que se refiere al trato con sus subordinados como también la capacidad de liderazgo en la toma de decisiones. (p.57).

### **Evaluación del Desempeño Laboral**

Pérez Ana (2009) nos indica que es un procedimiento estructural y sistemático para evaluar, medir, e influir sobre los comportamientos, atributos y resultados sobre el trabajo, como también medir el grado de ausentismo, averiguar si el trabajador es productivo, y tener un pronóstico si va mejorar su rendimiento en el futuro. De esta manera implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, decisiones de ascensos o de ubicación. Y analizar si existe la necesidad de reforzar las capacitaciones, encontrar algún error en el diseño y perfil del puesto, y principalmente si este cargo le genera estrés laboral.

## 2.3 Glosario

- **Apatía:** Del latín. Apathīa. Impasibilidad del ánimo, falta de vigor, dejadez, indolencia.
- **Capacidad:** Cualidad de ser capaz para algo determinado, y ésta puede recaer en una persona, entidad o institución. Cuando una persona tiene condiciones para poder desempeñar un cierto tipo de tareas, ya sea porque es naturalmente apto, y estaríamos hablando de un talento, o bien porque ha sido capacitado mediante la educación.
- **Controversia:** Del lat. controversia. Discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas.
- **Desempeño:** Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse. Ejercer las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio
- **Estrés:** Del inglés. stress. Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o problemas psicológicos a veces graves.
- **Habilidad:** Del latín. habilītas, -ātis 'aptitud, idoneidad'. Capacidad y disposición para algo. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo, etc. Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza.
- **Incentivo:** Del latín. incentīvus. Se refiere cuando una persona se incita a hacer algo. Estímulo que se ofrece a una persona, o sector de la economía con la finalidad de alzar la producción y que los rendimientos mejoren.
- **Incidencia:** Del latín. incidentia. Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto y tiene con él alguna conexión.
- **Influencia:** Der. del latín. influens, -entis, part. pres. act. de influēre 'influir'. Acción y efecto de influir. Poder, valimiento de alguien para con una u otras personas o para intervenir en un negocio. Así también la intervención de una persona con autoridad para conseguir un beneficio.
- **Motivación:** Acción y efecto de motivar. Conjunto de factores externos o internos que determinan en parte las acciones de una persona.
- **Percepción:** Del latín. perceptio, -ōnis. Acción y efecto de percibir. Es el modo en el que el cerebro localiza las sensaciones que receptiona por medio de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad que vive.

- **Prevención:** Del latín. praeventio, -ōnis. Acción y efecto de prevenir. Es la disposición y preparación que se realiza con anticipación para evitar un riesgo.
- **Pronóstico:** Del latín. prognosticum, Acción y efecto de pronosticar. Señal por donde se adivina algo futuro.
- **Rendimiento laboral:** Es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Por otro lado, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas, como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos y así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. Asimismo, es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo que se necesita para lograrlo; teniendo en cuenta que el recurso humano, es el encargado de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis General**

El estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C Lima – 2019.

### **3.2 Hipótesis Específicas**

- a) La carga de trabajo influye significativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.
- b) La condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye significativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019.
- c) Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.

### **3.3 Identificación de Variables**

#### **3.3.1. Variable independiente**

Estrés laboral.

#### **3.3.2. Variable dependiente**

Desempeño.

### 3.4 Operacionalización de variables

Tabla 33: Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
Variable independiente:  Estrés Laboral	1.1. Carga de trabajo 1.2. Condición de empleo 1.3. Relaciones interpersonales
Variable dependiente:  Desempeño	2.1 Satisfacción en el trabajo. 2.2. Motivación laboral 2.3. Ambiente organizacional

*Elaboración propia*

### 3.5 Matriz de consistencia

Tabla 34: Matriz de consistencia de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Indicadores
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera el estrés laboral se relaciona con en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019?</p> <p><b>¿Problemas Específicos?</b> a) ¿De qué manera la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019? b) ¿De qué manera la condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019? c) ¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar de qué manera el estrés laboral se relaciona con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Determinar de qué manera la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019. b) Determinar de qué manera la condición del empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019. c) Determinar de qué manera las relaciones interpersonales influyen en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) La carga de trabajo influye significativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019. b) La condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye significativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019. c) Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019.</p>	<p><b>Variable independiente (V1)</b> Estrés Laboral</p> <p><b>Variable dependiente (V2)</b> Desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga de trabajo</li> <li>• Condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes)</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Satisfacción en el trabajo</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Ambiente organizacional</li> </ul>

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de Investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental de corte transversal. Un diseño no experimental según Carrasco (2007), “Son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

La data de corte transversal se debe a que la información se recoge en un determinado momento del tiempo (encuesta), manteniendo sus propias características de las personas que nos alimentan de la información, es decir, manteniendo su estado de ánimo, conocimiento del tema, predisposición para contestar las preguntas, entre otras características.

En esta investigación se realizó una muestra aleatoria debido a la dificultad en el recojo de la información y el tamaño de la población a encuestar. Por ello no se usó la formula estadística acostumbrada.

Donde:

- M:** Muestra
- O:** Observación
- V1:** motivación laboral
- V2:** Desempeño laboral
- r:** nivel de relación o impacto entre las variables

### 4.2. Población de Estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 70 colaboradores.

### 4.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación serán los trabajadores de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019.

#### **4.4. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es descriptivo, ya que busca dar información útil para así brindar alternativas de solución a los problemas encontrados en un determinado tiempo.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada “se diferencia por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para poder actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

#### **4.5. Muestra de Estudio**

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de trabajadores y jefes con relación a la variable: Desempeño laboral de los trabajadores de Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019.

#### **4.6. Técnicas de Recolección de datos**

La técnica utilizada de información usada ha sido el método de encuesta la cual ha sido elaborada con el componente de Likert en cada pregunta.

#### **4.7. Selección de la Muestra**

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 70).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

$$Z = 1.96 \text{ (95\% de confianza)}$$

$$p = 0.50 \text{ (probabilidad de éxito)}$$

$$q = 0.50 \text{ (probabilidad de fracaso)}$$

$$e = 0.05 \text{ error permisible}$$

$$N = 70 \text{ colaboradores.}$$

Reemplazando valores tenemos:

$$n = [(1.96)^2 (0.50) (0.50) (70)] / [(0.05)^2 - (70 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50) (0.50)]$$

$$\boxed{n = 70}$$

Tamaño de muestra será de 70 colaboradores.

#### **4.8. Procesamiento de datos**

Una vez aplicado el cuestionario, hemos utilizado el software SPSS Versión 25, para crear una base de datos, la que nos ha permitido describir la variable y los indicadores de la investigación.

## CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Análisis e interpretación de resultados

#### 5.1.1. Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la institución.

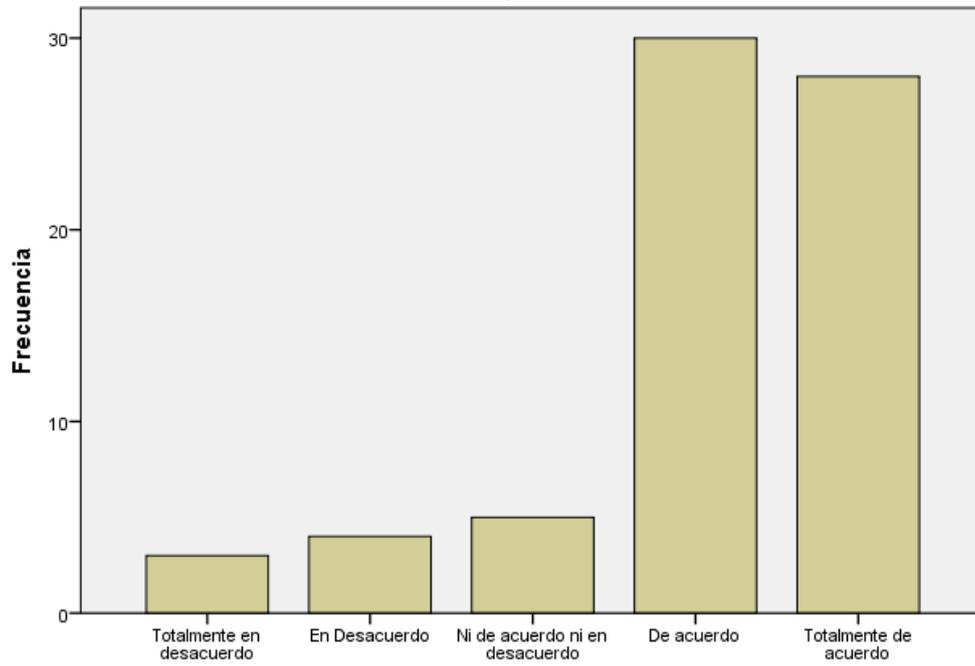
Respecto a la pregunta formulada si el estrés laboral afecta o no al colaborador al momento de desarrollar su trabajo, el 42.9% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 40% de los encuestados señalaron con certeza que esta problemática no les permite desarrollarse de manera adecuada en su centro laboral. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 82.9% saben que el estrés laboral no les permite aumentar su rendimiento y productividad laboral sino todo lo contrario. Ver Tabla.

Tabla 35: El estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En Desacuerdo	4	5,7	5,7	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	17,1
De acuerdo	30	42,9	42,9	60,0
Totalmente de acuerdo	28	40,0	40,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

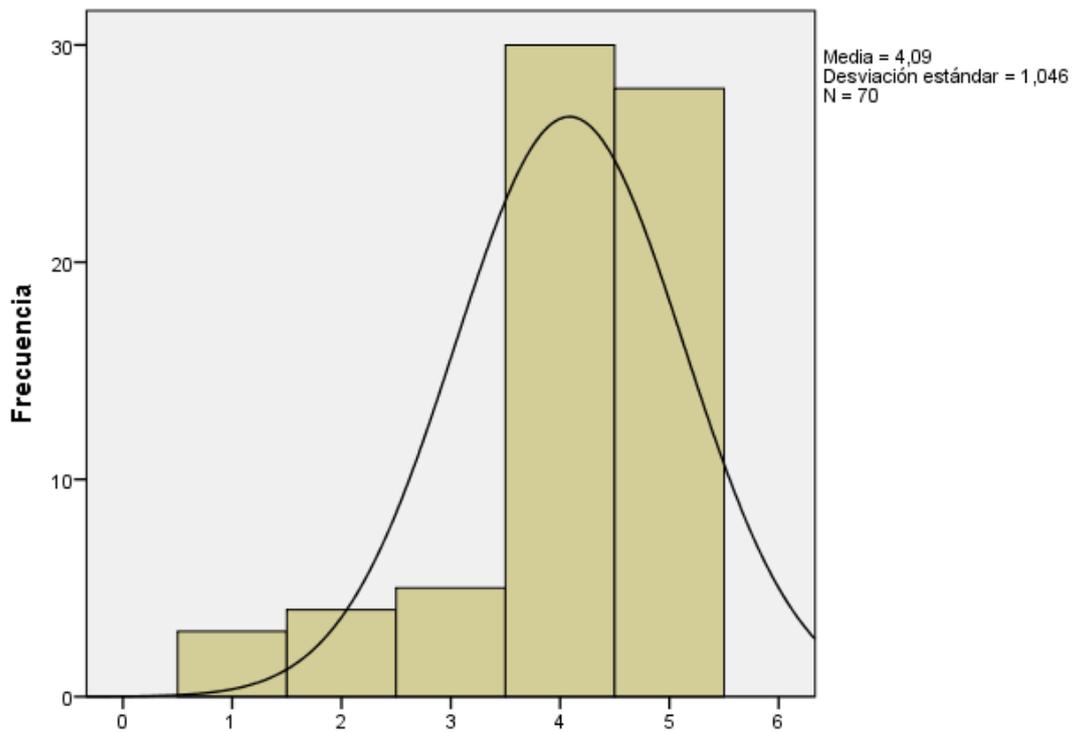
Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 1: Distribución de frecuencia del estrés laboral que afecta en su desempeño dentro de la empresa.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 2: Histograma de frecuencia del estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

*Cuadro 1: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 2.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño
Correlación de Pearson	0.35
Covarianza	40%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y si la carga labora hace que disminuya su desempeño, el coeficiente de correlación es del orden de 35%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

*Cuadro2: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 3.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño
Correlación de Pearson	0.63
Covarianza	81%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre el desempeño laboral y las condiciones de trabajo es igual al 63% y la covarianza alcanza el porcentaje de 81%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que, para aumentar la productividad, mejorar el desempeño laboral, etc. es necesario contar con un ambiente de trabajo adecuado y además sea incentivado con viajes diplomas, días libres, reconocimientos en público, reconocimiento con resoluciones de felicitación, etc.

Cuadro 3: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 4.

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización.
Correlación de Pearson	0.52
Covarianza	72%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales es igual al 52% y la covarianza alcanza el porcentaje de 72%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que para tener un óptimo desempeño, una buena productividad, etc. es necesario contar con buenas relaciones interpersonales dentro de la organización donde laboran.

Cuadro 4: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 5.

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo
Correlación de Pearson	0.67
Covarianza	68%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral es igual al 67% y la covarianza alcanza el porcentaje de 68%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que el estrés laboral puede incrementar, si es que estos no se sienten satisfechos o a gusto dentro de la organización donde laboran.

*Cuadro 5: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 6.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo
Correlación de Pearson	0.54
Covarianza	51%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral es igual al 54% y la covarianza alcanza el porcentaje de 51%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que el estrés laboral puede incrementar, si es que estos no se sienten satisfechos o a gusto dentro de la organización donde laboran.

*Cuadro 6: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 7.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.66
Covarianza	72%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre el ambiente laboral y el estrés laboral es igual al 66% y la covarianza alcanza el porcentaje de 72%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que el estrés laboral se puede desarrollar, si es que existe un ambiente laboral negativo o denso disminuyendo a la vez el desempeño de los colaboradores.

*Cuadro 7: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 8.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.45
Covarianza	65%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 45%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

*Cuadro8: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 9.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	55%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

*Cuadro 9: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 10.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	49%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

*Cuadro 10: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 11.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.39
Covarianza	48%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 39%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

*Cuadro 11: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 12.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa
Correlación de Pearson	0.38
Covarianza	42%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden de 38%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

*Cuadro 12: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 13.*

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.36
Covarianza	42%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y si tiene carga de trabajo en la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 36%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

Cuadro 13: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 14.

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto
Correlación de Pearson	0.27
Covarianza	4%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y si tiene clara las tareas asignadas en su puesto, el coeficiente de correlación es del orden de 27%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

Cuadro 14: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 1 y la pregunta 21.

P1: Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la empresa	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.22
Covarianza	32%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su desempeño laboral al trabajador en la empresa en la que labora y la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 22%, esto se explica debido a que el 82.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 1) tienen conocimiento de que el estrés laboral reduce su desempeño laboral en la organización.

### 5.1.2. En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño.

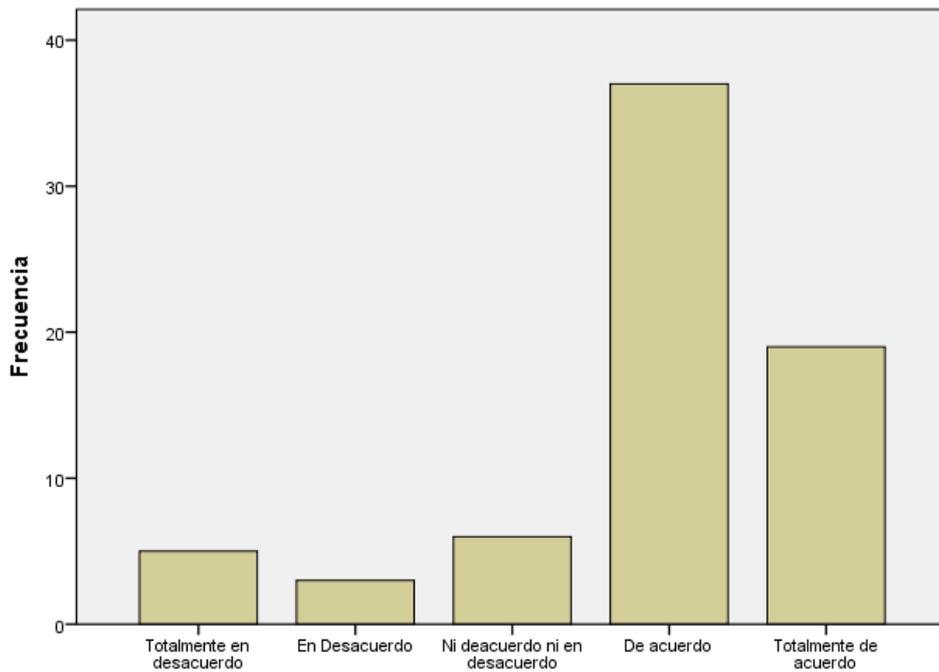
Respecto a la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador al momento de desarrollar su trabajo, el 52.9% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 27.1% de los encuestados señalaron con certeza que la carga laboral no les permite desarrollarse de manera adecuada su desempeño. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 80% saben que la carga de trabajo no les permite desenvolverse de manera eficiente y eficaz en el centro donde laboran. Ver Tabla

Tabla 36: La carga de trabajo influye en su desempeño.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	11,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,6	8,6	20,0
De acuerdo	37	52,9	52,9	72,9
Totalmente de acuerdo	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

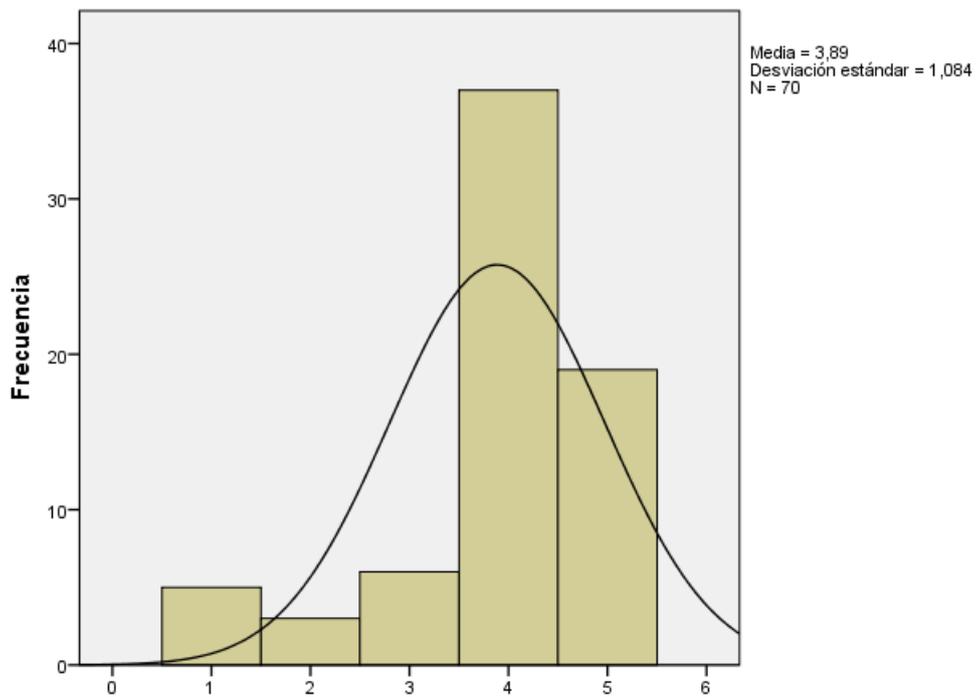
Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico3: Distribución de frecuencia en la carga de trabajo que influye en su desempeño.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 413: Histograma de frecuencia en la carga de trabajo influyen en su desempeño dentro de la empresa



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 275: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 3.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño
Correlación de Pearson	0.47
Covarianza	63%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño, el coeficiente de correlación es del orden de 47%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 16: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 4.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización
Correlación de Pearson	0.25
Covarianza	36%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización, el coeficiente de correlación es del orden de 25%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 17: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 5.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo
Correlación de Pearson	0.17
Covarianza	18%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 17%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 18: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 6.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo
Correlación de Pearson	0.33
Covarianza	33%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 33%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

*Cuadro 19: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 7.*

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.26
Covarianza	29%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 26%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

*Cuadro 20: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 8.*

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.38
Covarianza	56%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 38%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

*Cuadro 21: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 9.*

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.33
Covarianza	43%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 33%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

*Cuadro 22: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 10.*

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.09
Covarianza	10%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño, el coeficiente de correlación es del orden de 0.9%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 23: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 11.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.36
Covarianza	46%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 36%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 24: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 12.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	48%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 25: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 13.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.37
Covarianza	44%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si tiene carga de trabajo en la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 37%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

Cuadro 26: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 2 y la pregunta 21.

P2: En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.07
Covarianza	10%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la carga de trabajo influye en su desempeño y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 0.7%, esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 2) tienen conocimiento de que la carga de trabajo influye en su desempeño laboral.

**5.1.3. Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño.**

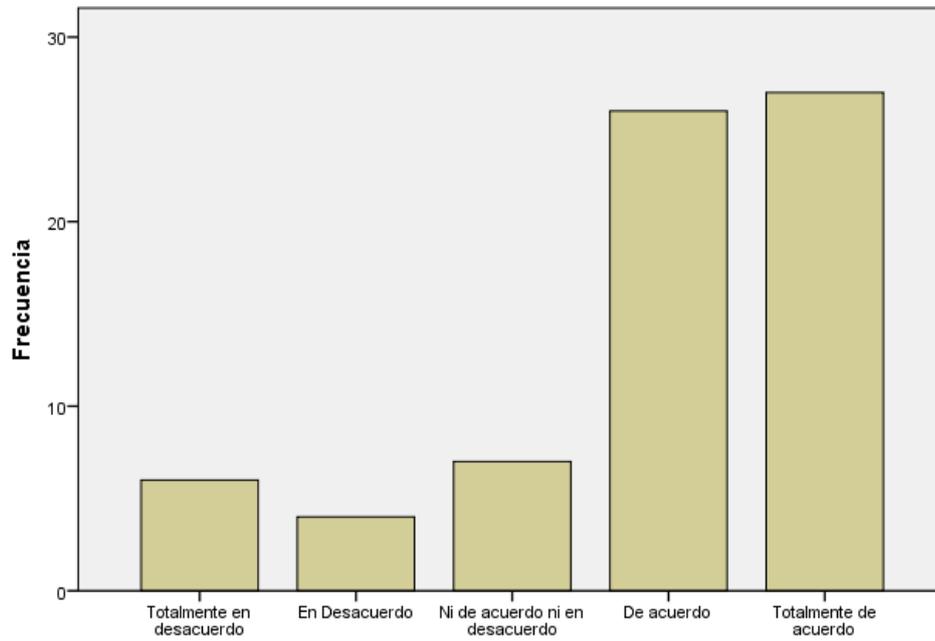
Respecto a la pregunta formulada si las condiciones de empleo influyen en el desempeño del colaborador al desarrollar sus funciones, el 37.1% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 38.6% de los encuestados señalaron con certeza que estas condiciones influyen en su desempeño. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 75.7% afirman que estas condiciones son necesarias para desempeñarse de manera óptima. Ver Tabla.

*Tabla 37: Las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influye en su desempeño.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
En Desacuerdo	4	5,7	5,7	14,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,0	10,0	24,3
De acuerdo	26	37,1	37,1	61,4
Totalmente de acuerdo	27	38,6	38,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

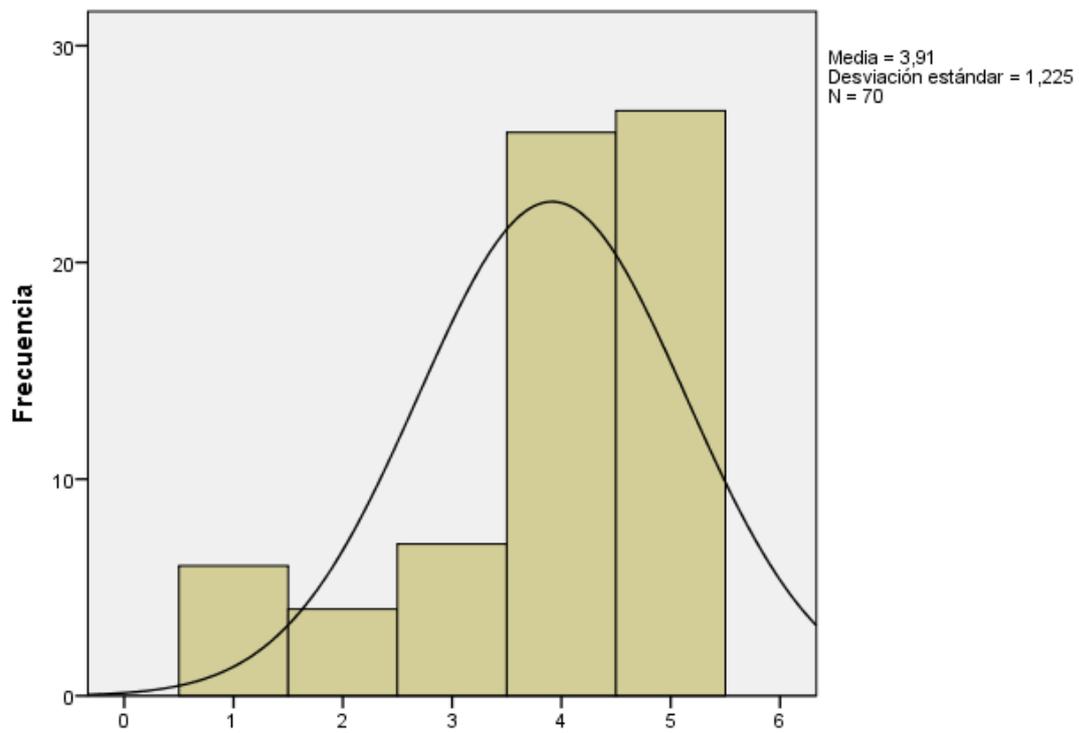
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 14: Distribución de frecuencia de las condiciones del empleo (iluminación, temperatura, viajes) que influyen en su desempeño.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 6: Histograma de frecuencia de las condiciones del empleo (iluminación, temperatura, viajes) que influyen en su desempeño



Fuente Propia  
Elaboración Propia.

Cuadro 27: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 4.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	66%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 28: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 5.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo
Correlación de Pearson	0.44
Covarianza	53%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 44%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro29: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 6.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo
Correlación de Pearson	0.31
Covarianza	34%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 31%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 30: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 7.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.50
Covarianza	64%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre el ambiente organizacional y el estrés laboral es igual al 50% y la covarianza alcanza el porcentaje de 64%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que el estrés laboral se aumentara si no existe un ambiente organizacional en armonía pues esto conlleva a que realicen óptimamente sus labores.

Cuadro 31: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 8.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	72%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 32: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 9.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.44
Covarianza	66%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 44%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 33: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 10.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.42
Covarianza	57%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 42%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 34: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 11.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.54
Covarianza	78%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre el desempeño laboral y la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados igual al 54% y la covarianza alcanza el porcentaje de 78%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que obtendrán un alto desempeño laboral si existen una buena comunicación entre colaboradores de la empresa.

Cuadro 35: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 12.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa
Correlación de Pearson	0.37
Covarianza	48%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden de 37%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 36: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 13.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.50
Covarianza	67%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Otro dato curioso es que respecto a la correlación que, si existe carga de trabajo en la empresa que labora, compañeros o subordinados y si las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño igual al 50% y la covarianza alcanza el porcentaje de 67%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes de que obtendrán un alto desempeño laboral si existen una buena comunicación entre colaboradores de la empresa.

Cuadro 37: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 3 y la pregunta 18.

P3: Considera usted que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño	P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.
Correlación de Pearson	-0.26
Covarianza	-41%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Respecto a la correlación entre las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño y si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de -26%, esto se explica debido a que el 75.7% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 3) tienen conocimiento de que las condiciones de empleo (iluminación, temperaturas, viajes) influyen en su desempeño dentro de la organización.

#### 5.1.4. En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización.

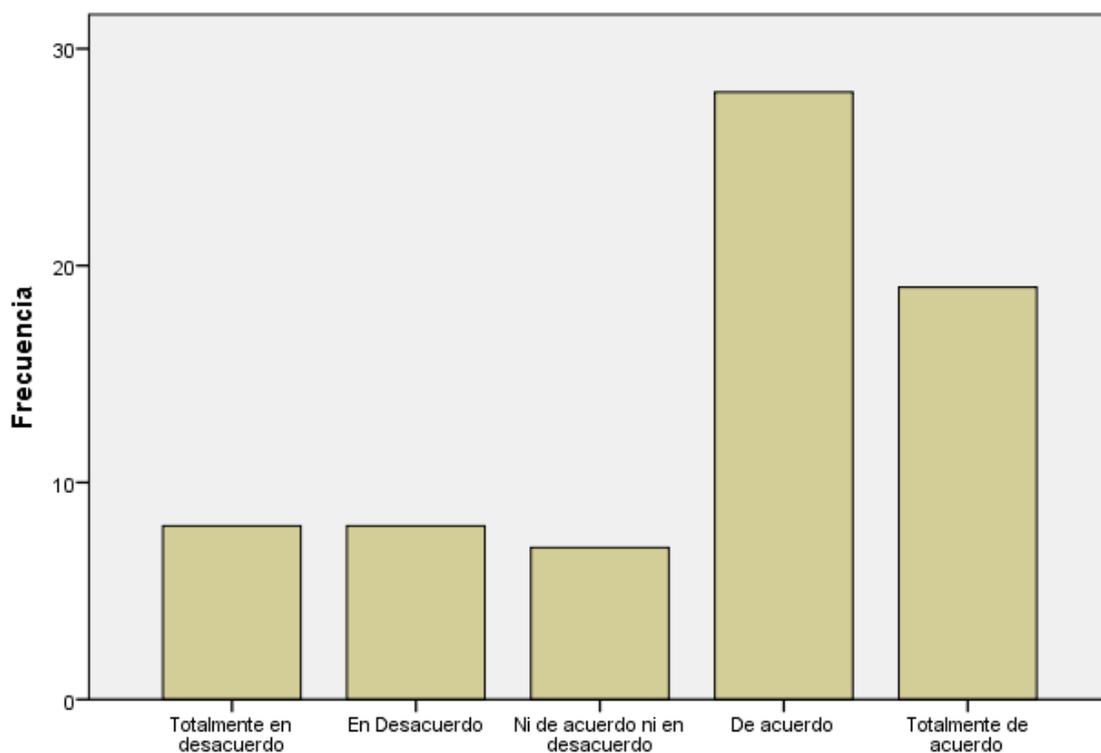
Respecto a la pregunta formulada si las relaciones interpersonales influyen en el desempeño dentro de la organización, el 40% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 27.1% de los encuestados indicaron con certeza que las relaciones interpersonales afectan en su desempeño. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 67.1% afirman que las relaciones interpersonales afectan directamente al desempeño del colaborador. Ver Tabla.

Tabla 38: Las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
En Desacuerdo	8	11,4	11,4	22,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,0	10,0	32,9
De acuerdo	28	40,0	40,0	72,9
Totalmente de acuerdo	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

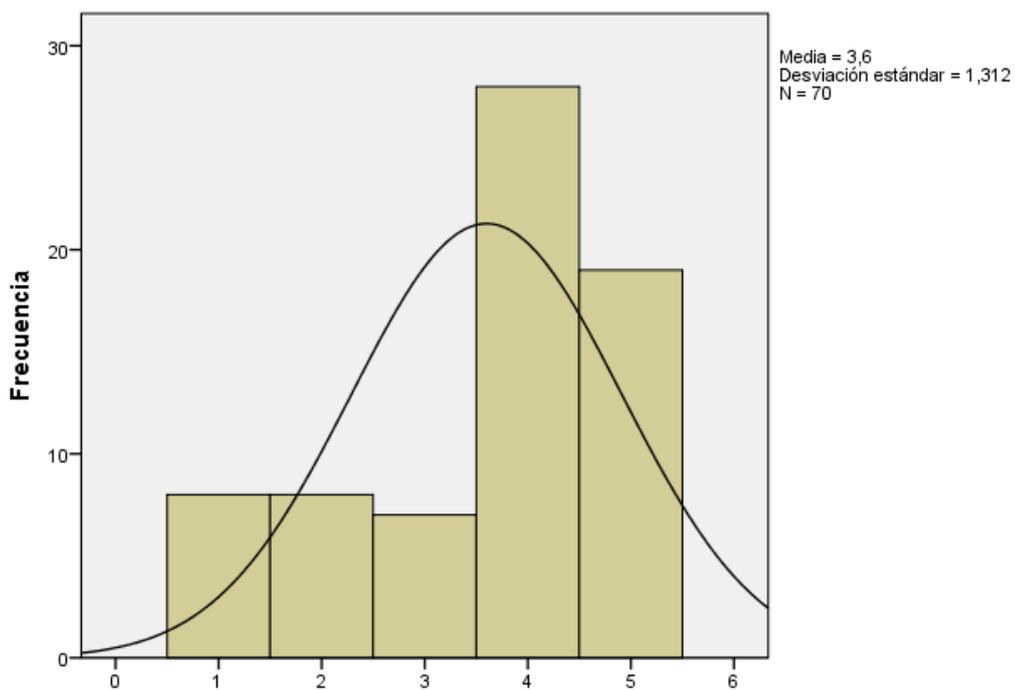
Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico7: Distribución de frecuencia de las relaciones interpersonales que influyen en su desempeño dentro de la organización.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico8: Histograma de frecuencia de las relaciones interpersonales que influyen en su desempeño dentro de la organización.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 38: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 5.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo
Correlación de Pearson	0.54
Covarianza	69%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización y si el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 54%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 39: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 6.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	49%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización y si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 40: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 7.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.54
Covarianza	74%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto la correlación entre las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización y si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 54%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 41: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 8.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	78%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 42: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 9.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.56
Covarianza	90%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 56%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 43: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 10.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.54
Covarianza	79%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 54%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 44: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 11.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.59
Covarianza	90%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 59%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 45: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 12.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa
Correlación de Pearson	0.62
Covarianza	87%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden de 62%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 46: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 13.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización		P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora	
Correlación de Pearson		0.41	
Covarianza		59%	

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si tiene carga de trabajo en la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 47: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 14.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización		P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto	
Correlación de Pearson		-0.26	
Covarianza		-46%	

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si tiene clara las tareas asignadas en su puesto, el coeficiente de correlación es del orden de -26%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 48: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 15.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo
Correlación de Pearson	-0.32
Covarianza	-55%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de -32%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 49: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 4 y la pregunta 16.

P4: En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización	P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones
Correlación de Pearson	-0.27
Covarianza	-46%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Con respecto a la correlación entre las relaciones interpersonales influye en su desempeño dentro de la organización y si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de -27%, esto se explica debido a que el 67.1% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 4) tienen conocimiento de que las relaciones interpersonales entre colaboradores influyen significativamente en su desempeño dentro de la organización.

### 5.1.5. Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo.

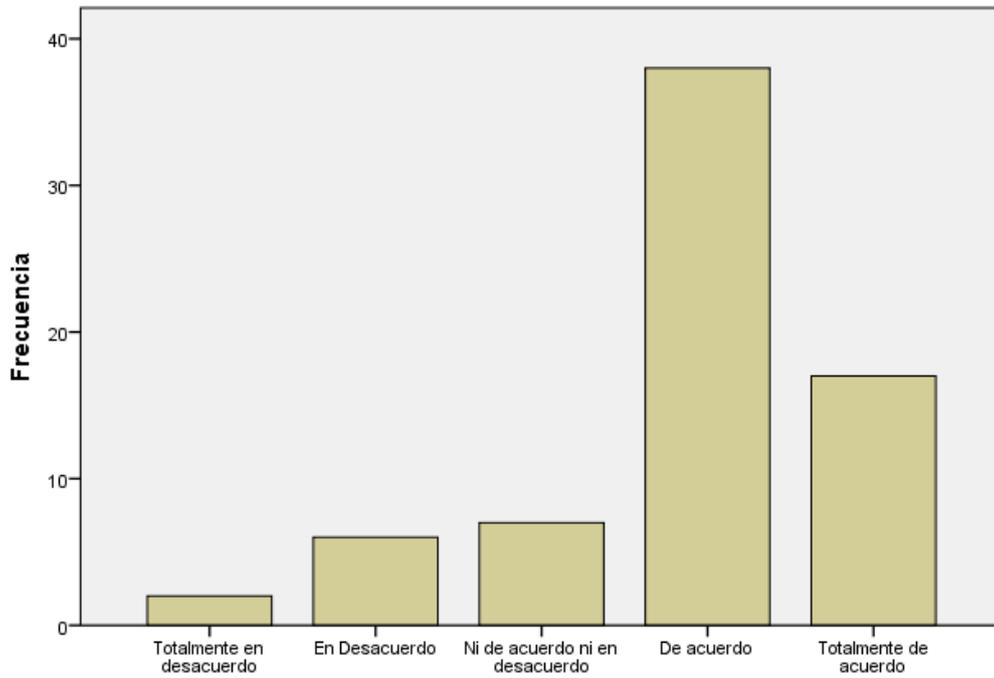
Respecto a la pregunta formulada si el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo, el 54.3% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 24.3% de los encuestados indicaron con certeza que el estrés laboral influye directamente en la satisfacción del colaborador. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 78.6% afirman que mientras más se desarrolle esta problemática, no se sentirán satisfechos en el centro donde labora. Ver Tabla

Tabla 39: El estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En Desacuerdo	6	8,6	8,6	11,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,0	10,0	21,4
De acuerdo	38	54,3	54,3	75,7
Totalmente de acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

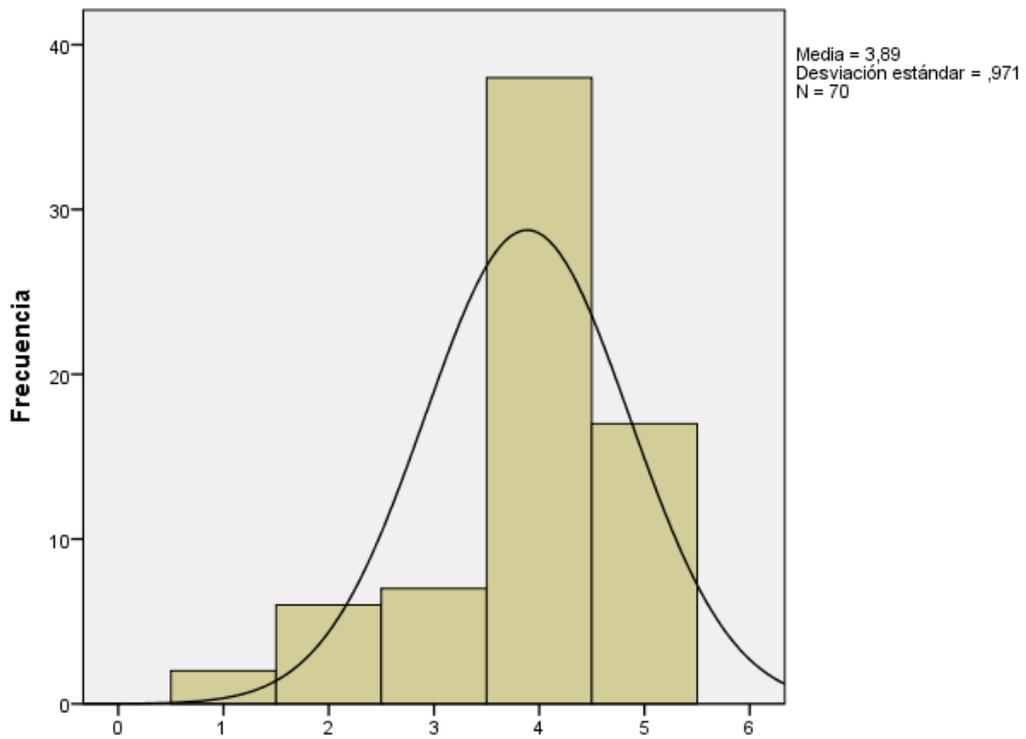
Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico9: Distribución de frecuencia del estrés laboral que influye en la satisfacción de su trabajo.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico10: Histograma de frecuencia del estrés laboral que influye en la satisfacción de su trabajo.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

*Cuadro 50: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 6.*

P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo	P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo
Correlación de Pearson	0.42
Covarianza	37%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo y si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de 42%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 5) tienen conocimiento de que el estrés laboral tiene una gran influencia sobre la satisfacción que pueda sentir en colaborador en la empresa.

*Cuadro 51: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 7.*

P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo	P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.60
Covarianza	61%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo y si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 60%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 5) tienen conocimiento de que el estrés laboral tiene una gran influencia sobre la satisfacción que pueda sentir en colaborador en la empresa.

*Cuadro 52: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 9.*

P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.30
Covarianza	36%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo y si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 30%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 5) tienen conocimiento de que el estrés laboral tiene una gran influencia sobre la satisfacción que pueda sentir en colaborador en la empresa.

*Cuadro 53: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 10.*

P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.35
Covarianza	38%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo y si los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 30%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 5) tienen conocimiento de que el estrés laboral tiene una gran influencia sobre la satisfacción que pueda sentir en colaborador en la empresa.

Cuadro 54: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 11.

P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.29
Covarianza	33%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo y si la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 29%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 5) tienen conocimiento de que el estrés laboral tiene una gran influencia sobre la satisfacción que pueda sentir en colaborador en la empresa.

Cuadro 55: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 5 y la pregunta 13.

P5: Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.26
Covarianza	28%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo y si tiene carga de trabajo en la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 26%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 5) tienen conocimiento de que el estrés laboral tiene una gran influencia sobre la satisfacción que pueda sentir en colaborador en la empresa.

**5.1.6. En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.**

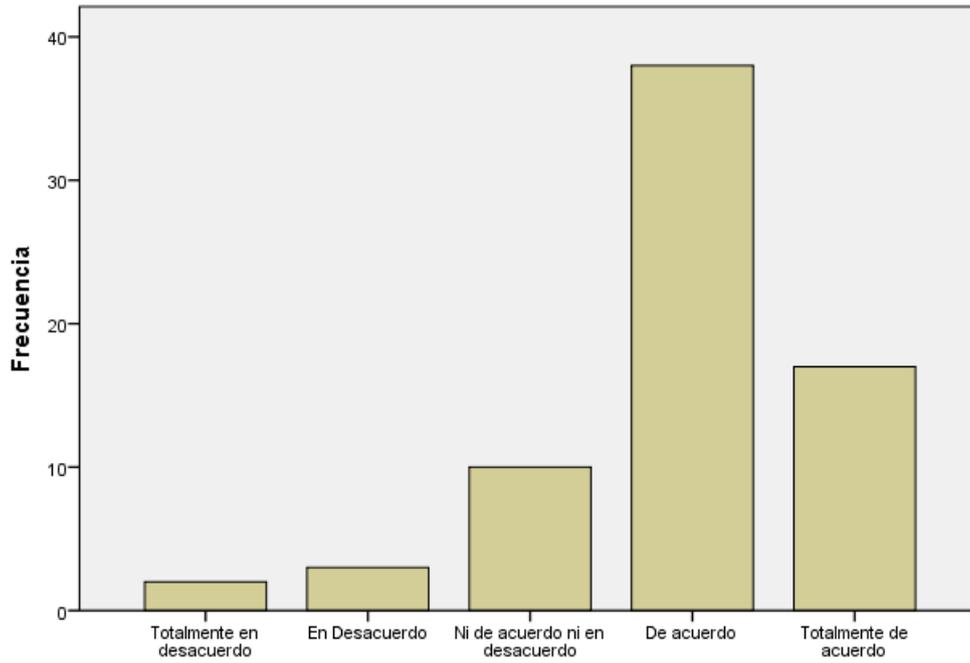
Respecto a la pregunta formulada si el estrés laboral afecta a la motivación para el desarrollo de las actividades, el 54.3% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 24.3% de los encuestados indicaron con certeza que el estrés laboral afecta directamente a la motivación que pueda tener el colaborador al momento de desarrollar sus actividades. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 78.6% afirman que el estrés laboral no les permite desarrollar la motivación necesaria para la ejecución de sus actividades. Ver Tabla.

*Tabla 40: El estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	7,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	14,3	14,3	21,4
De acuerdo	38	54,3	54,3	75,7
Totalmente de acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

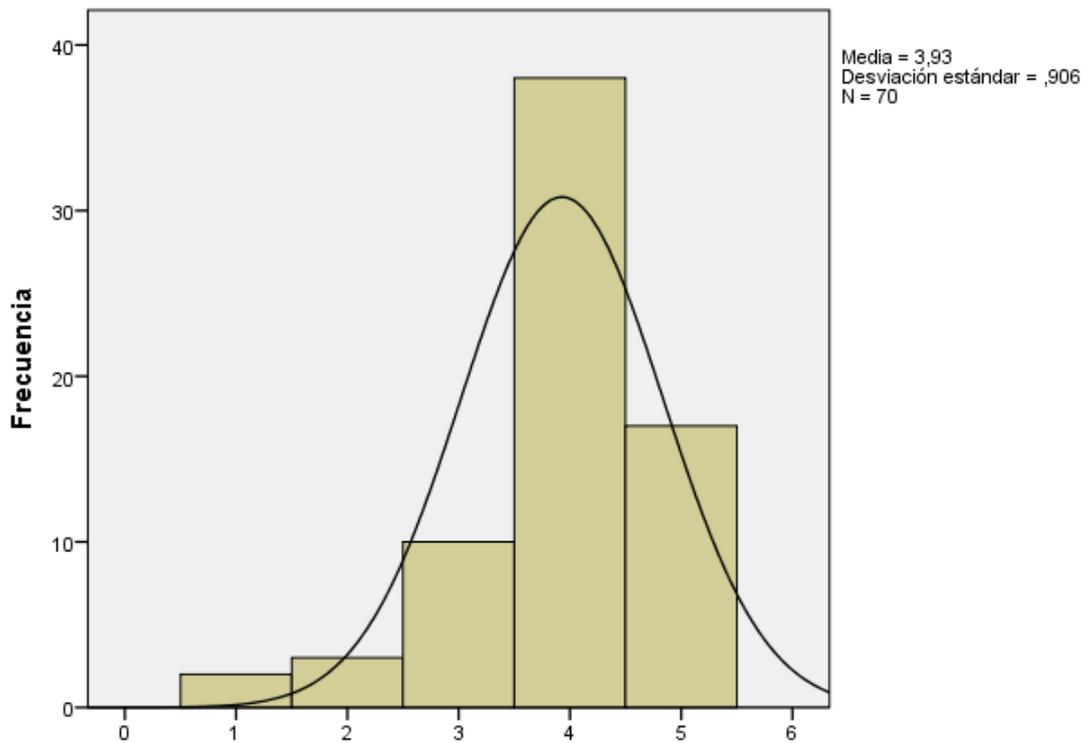
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico11: Distribución de frecuencia del estrés laboral que afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico12: Histograma de frecuencia del estrés laboral que afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 56: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 7

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.
Correlación de Pearson	0.59
Covarianza	56%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en su motivación para desarrollar las actividades asignadas en su trabajo e influye de manera significativa en el ambiente organizacional de su empresa, el coeficiente de correlación es de 59%, esto se explica debido a que el 78.6% (respuesta a la pregunta 6) de los trabajadores son conscientes de que la motivación que se tenga para desempeñarse en sus funciones parte de un ambiente organizacional adecuado donde no sea afectado por el estrés laboral.

Cuadro 57: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 8

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.57
Covarianza	71%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la motivación para realizar las actividades asignadas y el tiempo que le brindan se aprecia una correlación de 57% y covarianza de 71%, esto quiere decir que los trabajadores no reciben el tiempo suficiente para cumplir óptimamente con sus tareas.

Cuadro 58: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 9

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.35
Covarianza	39%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta en el desempeño laboral del trabajador y si los recursos que le brinda la empresa disminuya su desempeño, el coeficiente de correlación es del orden de 35%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 6) tienen conocimiento de que el estrés laboral afecta en la motivación, reduciendo su desempeño en la organización.

Cuadro 59: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 12

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa
Correlación de Pearson	0.38
Covarianza	37%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para desarrollar sus actividades y si el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden de 38%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 6) tienen conocimiento de que el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para realizar sus funciones.

Cuadro 60: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 15

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo
Correlación de Pearson	-0.6
Covarianza	-7%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar sus actividades y si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de -60%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 6) tienen conocimiento de que el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para realizar sus funciones.

Cuadro 61: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 16

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones
Correlación de Pearson	-0.9
Covarianza	-11%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para desarrollar sus actividades y si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de -90%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 6) tienen conocimiento de que el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para realizar sus funciones.

Cuadro 62: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 21

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.3
Covarianza	-4%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para desarrollar sus actividades y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 30%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 6) tienen conocimiento de que el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para realizar sus funciones.

Cuadro 63: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 6 y la pregunta 22

P6: En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	-0.26
Covarianza	-31%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cabe resaltar que respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted. para desarrollar sus actividades y si siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de -26%, esto se explica debido a que el 78.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 6) tienen conocimiento de que el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para realizar sus funciones.

**5.1.7. Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.**

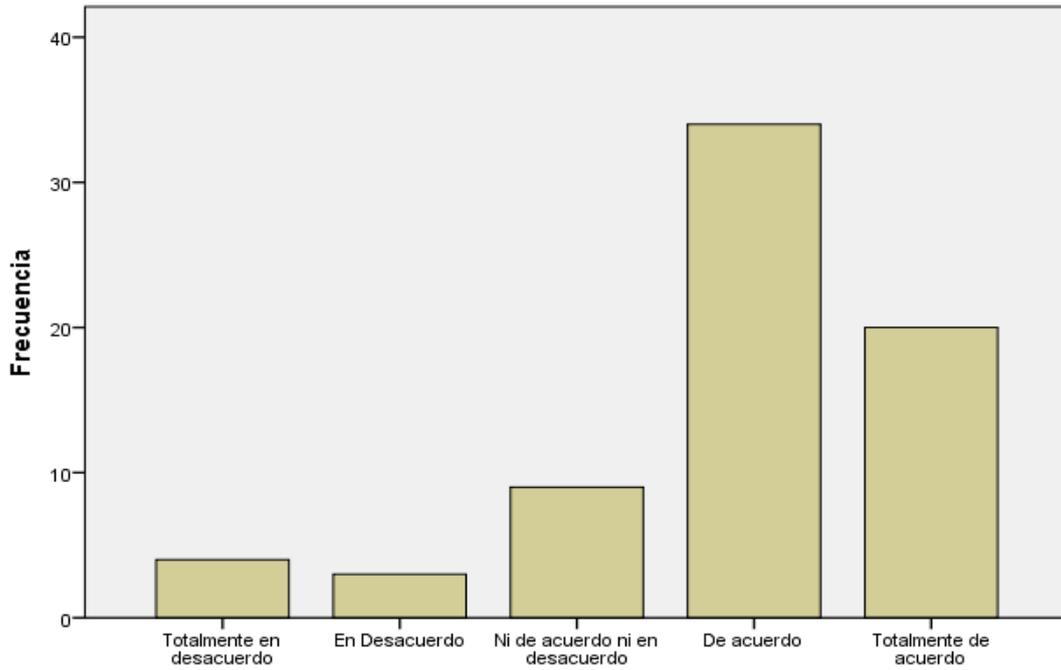
Respecto a la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional, el 48.6% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 28.6% de los encuestados indicaron con certeza que el estrés laboral afecta significativamente en el ambiente organizacional. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 77.2% afirman que el estrés laboral genera un ambiente organizacional denso, dificultando las labores. Ver Tabla

*Tabla 41: El estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
En Desacuerdo	3	4,3	4,3	10,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,9	12,9	22,9
De acuerdo	34	48,6	48,6	71,4
Totalmente de acuerdo	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 153: Distribución de frecuencia del estrés laboral que influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 164: Histograma de frecuencia del estrés laboral que influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 64: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 8

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.35
Covarianza	51%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 35%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de la empresa que labora.

Cuadro 65: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 9

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.57
Covarianza	72%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 57%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de la empresa que labora.

Cuadro 66: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 10

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.36
Covarianza	43%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 36%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de la empresa que labora.

Cuadro 67: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 11

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral
Correlación de Pearson	0.30
Covarianza	37%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 30%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de la empresa que labora.

Cuadro 68: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 12

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa
Correlación de Pearson	0.34
Covarianza	38%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden de 34%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de su empresa.

Cuadro 69: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 13

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora
Correlación de Pearson	0.32
Covarianza	37%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si tiene carga de trabajo en la empresa que labora, el coeficiente de correlación es del orden de 32%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de su empresa.

Cuadro 70: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 14

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto
Correlación de Pearson	-0.6
Covarianza	-8%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si tiene clara las tareas asignadas en su puesto, el coeficiente de correlación es del orden de -60%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de la empresa que labora.

Cuadro 71: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 15

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo
Correlación de Pearson	-0.71
Covarianza	-10%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Acerca de la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de -71%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de su empresa.

*Cuadro 72: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 16*

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones
Correlación de Pearson	0.54
Covarianza	7%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de 54%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de su empresa.

*Cuadro 73: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 7 y la pregunta 17*

P7: Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral
Correlación de Pearson	-0.5
Covarianza	-6%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora y si existe un buen ambiente laboral, el coeficiente de correlación es del orden de -50%, esto se explica debido a que el 77.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 7) tienen conocimiento de que el estrés laboral influye en el ambiente organizacional de su empresa.

**5.1.8. Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.**

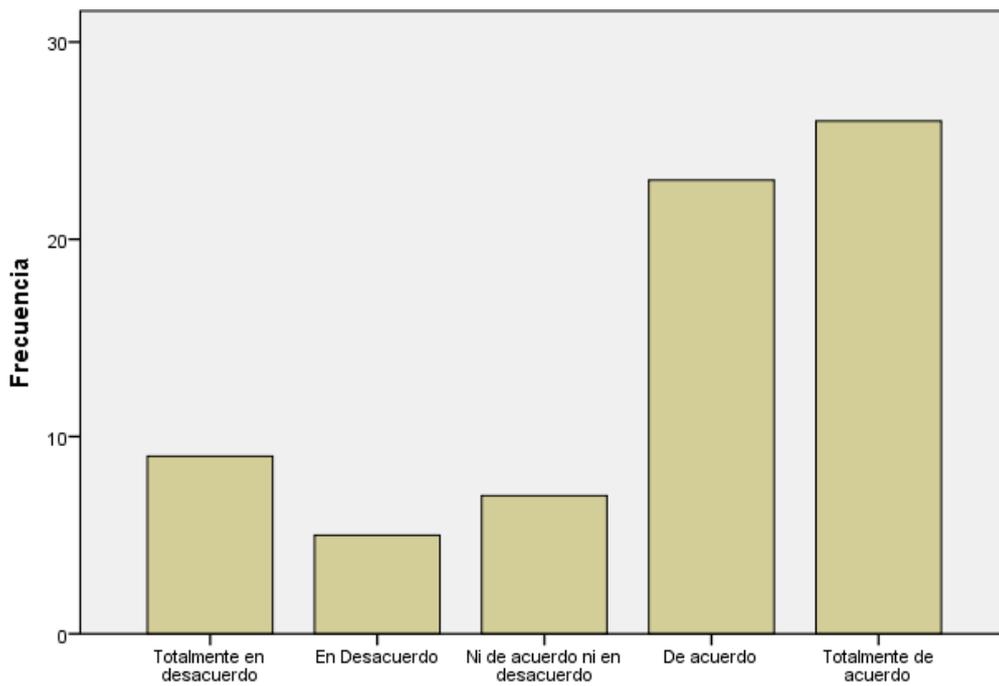
Respecto a la pregunta formulada si el tiempo brindado para culminar las labores influyen en su desempeño, el 32.9% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 37.1% de los encuestados indicaron con certeza que el tiempo brindado para culminar sus labores influyen en su desempeño. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 70% afirman que el tiempo es un factor primordial para poder desempeñarse de manera adecuada. Ver Tabla.

*Tabla 42: El tiempo que le brindan para culminar sus labores influyan en su desempeño laboral.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	12,9	12,9	12,9
En Desacuerdo	5	7,1	7,1	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,0	10,0	30,0
De acuerdo	23	32,9	32,9	62,9
Totalmente de acuerdo	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

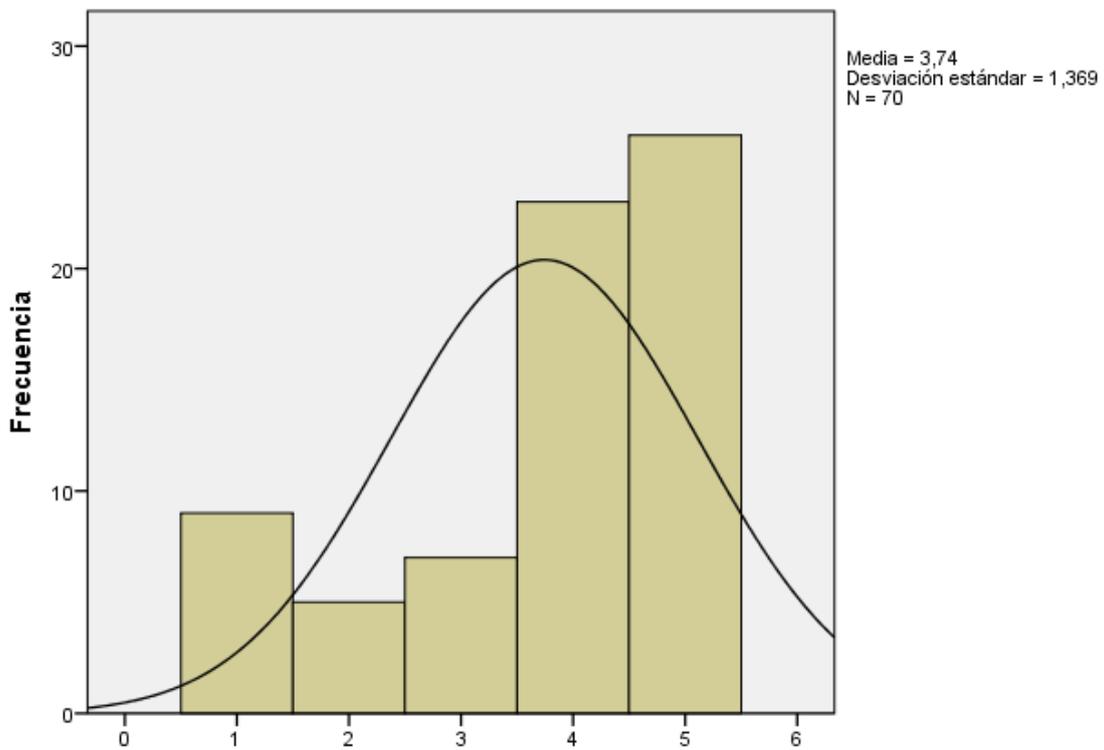
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 15: Distribución de frecuencia del tiempo que le brindan para culminar sus labores que influyen en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 16: Histograma de frecuencia del tiempo que le brindan para culminar sus labores que influyen en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 74: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 9.

P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.47
Covarianza	79%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral del colaborador en la empresa donde labora y si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es de 47%, esto se explica debido que el 70% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 8) tienen en conocimiento que para desempeñar óptimamente en sus funciones influye el tiempo que la empresa les entrega y los recursos no son de acorde a la gestión que realizan.

Cuadro 75: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 10.

P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.29
Covarianza	45%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Otro dato curioso a la correlación entre el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral y los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral en la empresa donde trabaja es igual al 29% y la covarianza alcanza un porcentaje de 45%, lo que nos quiere decir que los trabajadores son conscientes de que los factores que cuenta la empresa les afecta al

momento de desempeñarse correctamente y les perjudica al momento de realizar sus funciones.

*Cuadro 76: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 11.*

P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral,
Correlación de Pearson	0.27
Covarianza	44%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Cabe resaltar que, la correlación si el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral y la comunicación con sus superiores; compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral es igual al 27% y la covarianza nos arroja como porcentaje el 44%, lo que nos indica los trabajadores que para desempeñarse correctamente y terminar sus funciones en el tiempo establecido es necesario que exista una buena comunicación, ya que permitirá un buen desempeño laboral en la empresa donde labora.

*Cuadro 77: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 12.*

P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.
Correlación de Pearson	0.37
Covarianza	54%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Por consiguiente, a la correlación entre la pregunta formulada si el tiempo que le brindan para culminar sus labores influye en su desempeño laboral y el estrés laboral influye al momento de identificarse con su empresa, el coeficiente de correlación es del orden 37%

y la covarianza alcanzó el porcentaje de 54%, lo que quiere decir los trabajadores es que no se sienten identificados con la empresa en donde labora debido que el tiempo que le entregan no es suficiente para culminar las funciones que le indican.

*Cuadro 78: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 13.*

P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.
Correlación de Pearson	0.45
Covarianza	68%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Sucede pues, que la correlación entre el tiempo que le brindan para culminar sus labores influye en su desempeño laboral y la carga de trabajo en la empresa que labora es igual al 45% y la covarianza alcanza el porcentaje de 68%, lo que indica los colaboradores que son conscientes que para desempeñarse de manera óptima es necesario que la empresa les entregue un plazo o tiempo establecido de acorde a las funciones que les asignan ya que así se mejorará el desempeño y el rendimiento.

*Cuadro 79: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 8 y la pregunta 22.*

P8: Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	-0.33
Covarianza	-60%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

En todo caso a la correlación entre el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral y si se siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de -33%, esto se explica debido que el 70% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 8) tienen en conocimiento de que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en la identificación con la organización.

**5.1.9. En su opinión los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.**

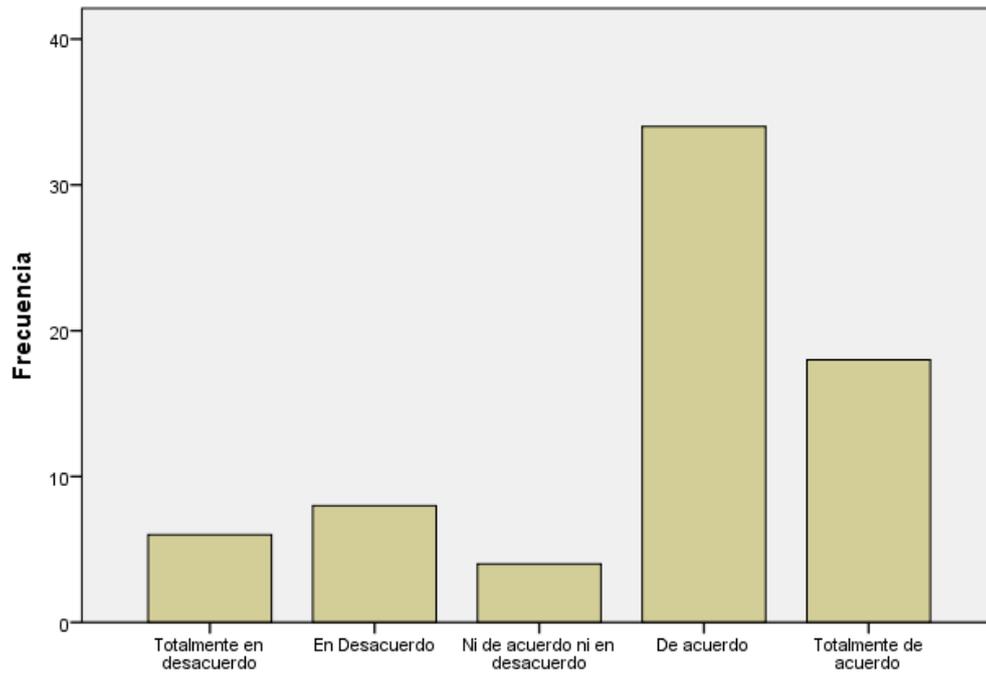
Respecto a la pregunta formulada si los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral, el 48.6% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 25.7% de los encuestados indicaron con certeza que los recursos brindados para realizar sus actividades afectan a su desempeño. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 74.3% indican que los recursos que la empresa les brinda son necesarios para desempeñar correctamente sus actividades. Ver Tabla

*Tabla 43: Los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
En Desacuerdo	8	11,4	11,4	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,7	5,7	25,7
De acuerdo	34	48,6	48,6	74,3
Totalmente de acuerdo	18	25,7	25,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

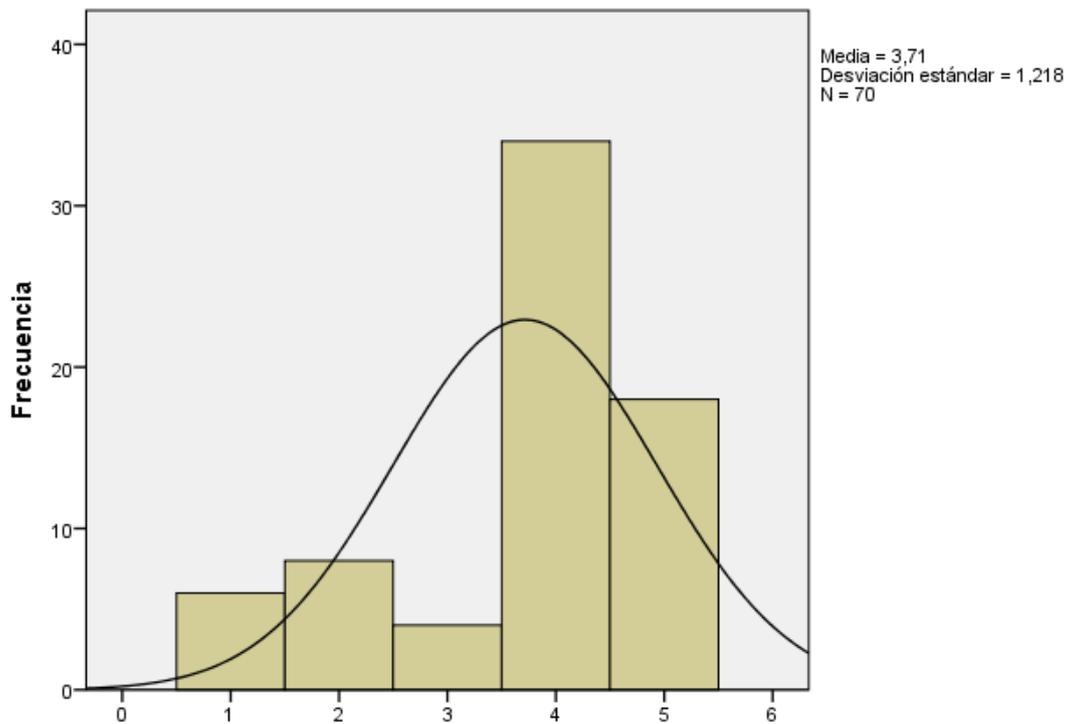
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 17: Distribución de frecuencia de los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores que afectan en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Gráfico 18: Histograma de frecuencia de los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores que afectan en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 80: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 10.

P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.	P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	56%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Respecto a la correlación entre la pregunta formula si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral y los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral es igual al 41% y la covarianza alcanza el porcentaje de 56%, lo que quiere decir que los colaboradores tienen en conocimiento que para desempeñarse de manera óptima deben contar con un buen lugar donde laborar y que no cuente con distracciones.

Cuadro 81: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 11.

P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.42
Covarianza	60%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Otro dato curioso es que entre la pregunta formulada si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral y la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados perjudican en su desempeño, el coeficiente de correlación es del orden de 42%, el cual explica que el 74.3% de los trabajadores (respuesta de la pregunta 9) tienen en conocimiento que la comunicación afecta en desempeñar correctamente su labor.

Cuadro 82: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 12.

P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.
Correlación de Pearson	0.39
Covarianza	51%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Cabe resaltar que, la correlación entre la pregunta formulada si los recursos que le brindan la empresa para realizar sus funciones laborales afectan en su desempeño laboral y el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es del 39% y la covarianza alcanza el 51%, lo que significa generar un impacto desfavorable en la manera que se identifica con el lugar donde trabaja.

Cuadro 83: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 13.

P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.
Correlación de Pearson	0.46
Covarianza	62%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Por consiguiente, a la correlación entre los recursos que brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral y la carga de trabajo en la empresa que labora es igual al 46% y la covarianza alcanza el porcentaje de 62%, lo que indica si los colaboradores cuentan con todos los recursos necesarios podrán realizar correctamente sus funciones.

Cuadro 84: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 9 y la pregunta 14.

P9: En su opinión los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral	P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto
Correlación de Pearson	-0.35
Covarianza	-58%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Sucede pues, que la correlación entre los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores afecta en su desempeño laboral y si tiene claras las tareas asignadas en su puesto, el coeficiente de correlación es del orden -35%, esto se explica debido que el que el 74.3% de los trabajadores (respuesta de la pregunta 9) tienen en conocimiento de que los recursos que le brindan la empresa para realizar sus labores influyen en su desempeño dentro de la organización donde labora.

**5.1.10. Considera usted que los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.**

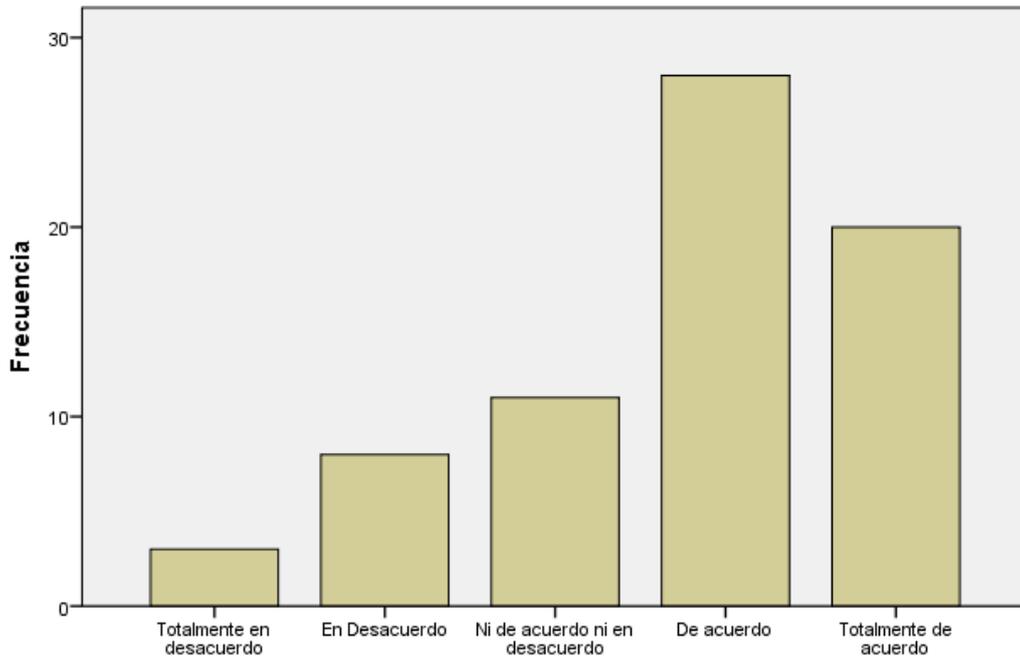
Respecto a la pregunta formulada que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral, el 40% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 28.6% de los encuestados indicaron con certeza que estos factores afectan significativamente su desempeño. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 68.6% afirman que dichos factores mencionados interfieren al momento de desempeñar sus actividades. Ver Tabla.

*Tabla 44: Los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En Desacuerdo	8	11,4	11,4	15,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	15,7	15,7	31,4
De acuerdo	28	40,0	40,0	71,4
Totalmente de acuerdo	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

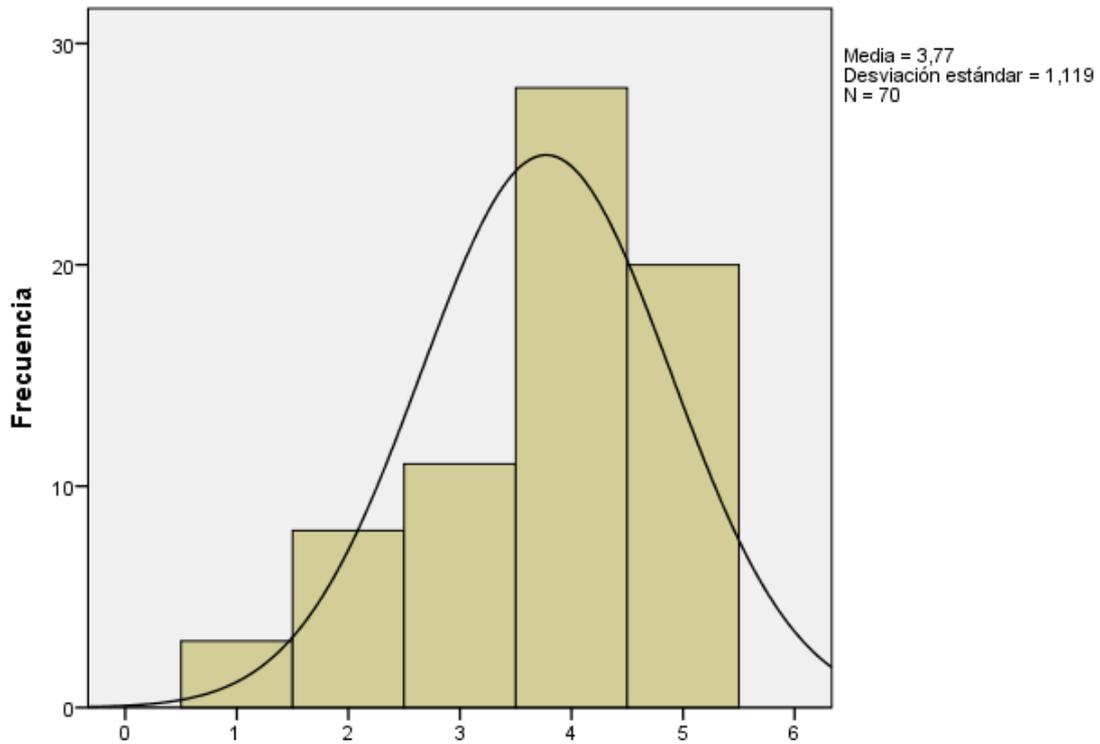
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico19: Distribución de frecuencia de los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) que afectan en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 20: Histograma de frecuencia de los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) que afectan en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 85: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 10 y la pregunta 11.

P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.	P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.
Correlación de Pearson	0.62
Covarianza	81%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto entre la pregunta formulada si los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral y la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el coeficiente de correlación es del orden 62%, esto explica debido a que al 68.6% de los colaboradores (respuesta de la pregunta 10) nos indican que dichos factores perjudican al momento de comunicarse y poder desarrollar correctamente su función.

Cuadro 86: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 10 y la pregunta 12.

P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.
Correlación de Pearson	0.40
Covarianza	47%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral y el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa es igual al 40% y la covarianza alcanza el porcentaje de 47%, esto nos indica que los trabajadores son conscientes que para obtener un alto desempeño laboral es necesario reducir los factores ya que influye en la identificación con la empresa.

Cuadro 87: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 10 y la pregunta 13.

P10: Considera usted que los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.
Correlación de Pearson	0.50
Covarianza	61%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Cabe resaltar que, la correlación entre los factores (ruido; interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) y la carga de trabajo en la empresa que labora es igual al 50% y la covarianza nos da como porcentaje al 61%, lo que nos indica que los colaboradores cuentan con carga de trabajo y se ve reflejado al momento de desempeñar sus funciones de manera óptima.

**5.1.11. En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.**

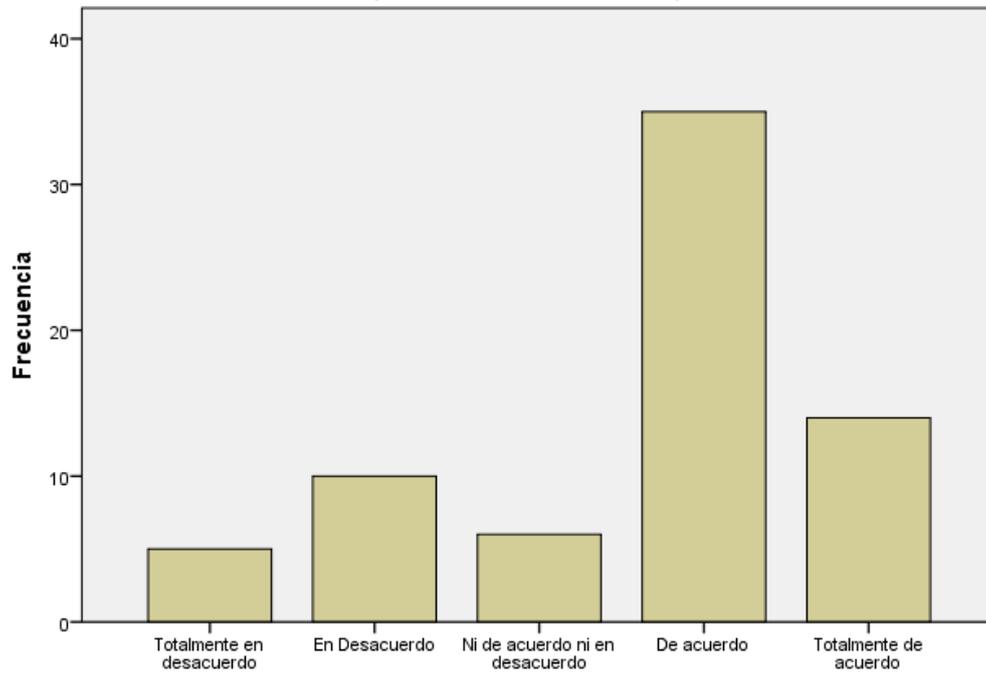
Respecto a la pregunta formulada que la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral, el 50% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 20% de los encuestados indicaron con certeza que la comunicación afecta de manera significativa en su desempeño dentro de su organización. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 70% afirman que la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados es sumamente importante para un desempeño óptimo de sus labores. Ver Tabla.

*Tabla 45: La comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
En Desacuerdo	10	14,3	14,3	21,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,6	8,6	30,0
De acuerdo	35	50,0	50,0	80,0
Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

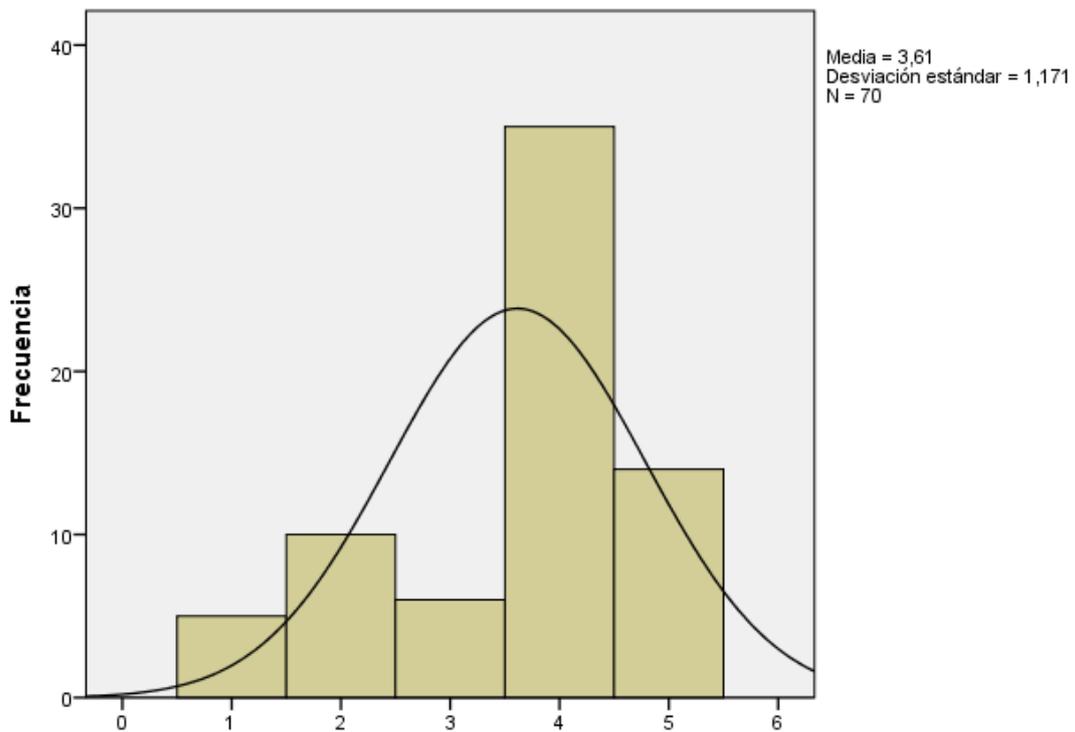
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 171: Distribución de frecuencia de la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados que afectan en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 2218: Histograma de frecuencia de la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados que afectan en su desempeño laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 88: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 12.

P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.	P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.
Correlación de Pearson	0.66
Covarianza	83%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral y el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa, el coeficiente de correlación es 66%, el cual nos explica que el 70% de los trabajadores (respuesta de la pregunta 11), tienen en conocimiento que para obtener un buen desempeño laboral es necesario contar con una buena comunicación entre todos los colaboradores de la empresa.

Cuadro 89: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 11 y la pregunta 13.

P11: En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.	P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.
Correlación de Pearson	0.60
Covarianza	77%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Otro dato curioso es que respecto a la correlación entre la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño y la carga de trabajo en la empresa que labora es igual al 60% y la covarianza alcanza el 77%, lo que quiere decir que los colaboradores tienen claro que en la empresa cuentan con carga de trabajo y se ve reflejado al momento de comunicarse y afecta al momento de desempeñarse de manera óptima.

**5.1.12. Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.**

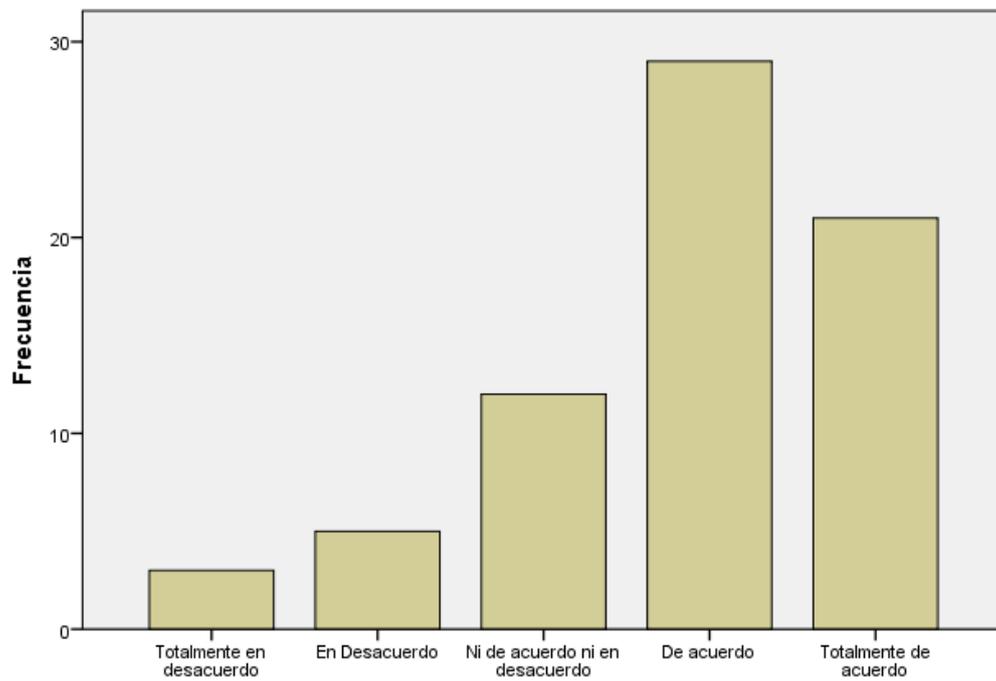
Respecto a la pregunta formulada que el estrés laboral influye en la manera que se identificada con su empresa, el 41.4% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 30% de los encuestados indicaron con certeza que el estrés laboral influye de una manera significativa en la manera que se identifica en su centro de labor. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 71.4% afirman que el estrés laboral genera un impacto desfavorable en la manera que se identifica el colaborador con la empresa. Ver Tabla.

*Tabla 46: El estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En Desacuerdo	5	7,1	7,1	11,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	17,1	17,1	28,6
De acuerdo	29	41,4	41,4	70,0
Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

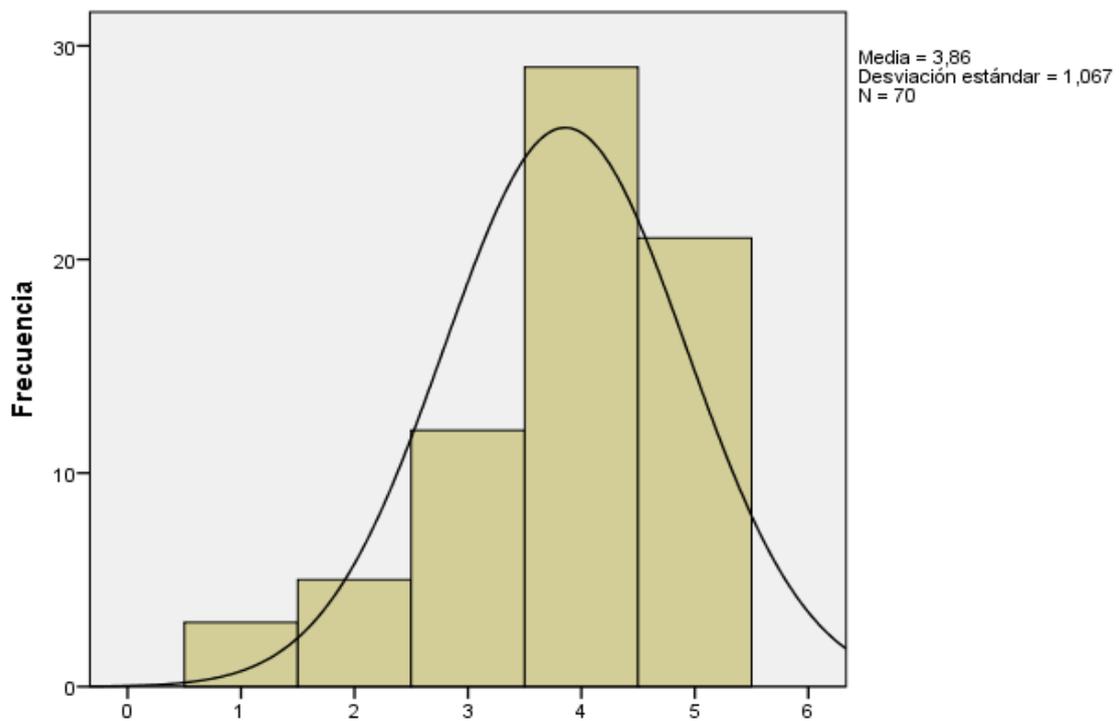
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 193: Distribución de frecuencia del estrés laboral que influye en la manera que se identifica con su empresa.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico24: Histograma de frecuencia del estrés laboral que influye en la manera que se identifica con su empresa.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 90: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 12 y la pregunta 13.

P12: Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.		P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.	
Correlación de Pearson		0.33	
Covarianza		39%	

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia*

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa y si la carga de trabajo en el empresa que labora, el coeficiente de correlación es de 33% y la covarianza alcanza el porcentaje de 39%, esto se explica debido a que el 71.4% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 12) tienen conocimiento que el estrés laboral es generado por la carga de trabajo y el cual reduce su desempeño laboral en la empresa en donde labora.

**5.1.13. Considera usted que tiene carga de trabajo en la institución que labora.**

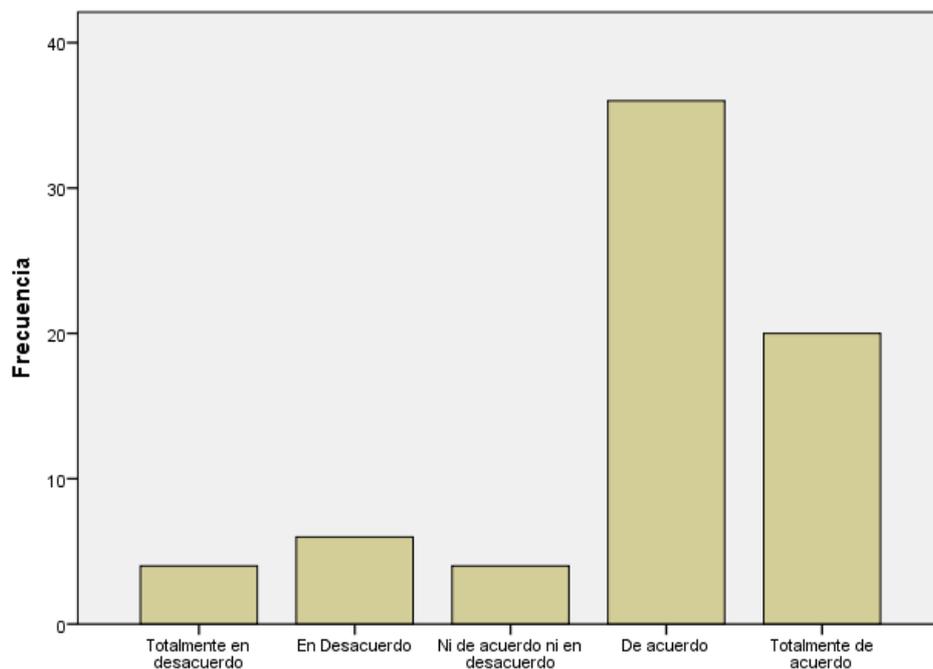
Respecto a la pregunta formulada que si tiene carga de trabajo en la institución donde labora, el 51.4% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 28.6% de los encuestados indicaron con certeza que cuentan con carga de trabajo en su empresa. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 80% afirman que en la institución donde labora tiene carga de trabajo. Ver Tabla.

*Tabla 47: Tiene carga de trabajo en la institución que labora.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
En Desacuerdo	6	8,6	8,6	14,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,7	5,7	20,0
De acuerdo	36	51,4	51,4	71,4
Totalmente de acuerdo	20	28,6	28,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

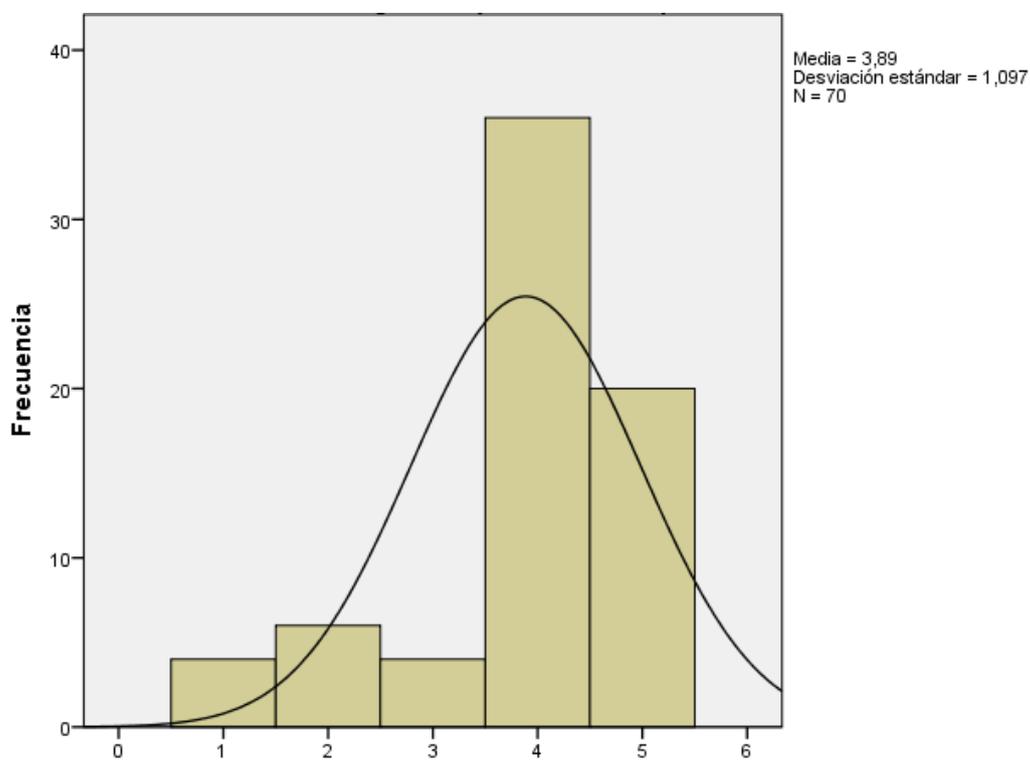
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico25: Distribución de frecuencia que cuenta con carga de trabajo en la institución que labora



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico26: Histograma de frecuencia que cuenta con carga de trabajo en la institución que labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 91: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 15.

P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.	P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.
Correlación de Pearson	-0.37
Covarianza	-53%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre si tiene carga de trabajo en la empresa que labora y si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo, el coeficiente de correlación es del orden de -37% esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 13) tienen en conocimiento que la carga de trabajo influye en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 92: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 16.

P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora.	P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.
Correlación de Pearson	-0.26
Covarianza	-38%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso con respecto a la correlación entre si tiene carga de trabajo en la empresa que labora y si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de -26% esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 13) tienen en conocimiento que la carga de trabajo influye en su desempeño dentro de la organización.

Cuadro 93: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 13 y la pregunta 17.

P13: Considera usted que tiene carga de trabajo en la empresa que labora	P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral
Correlación de Pearson	-0.31
Covarianza	-42%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que, la correlación entre si tiene carga de trabajo en la empresa que labora y si existe un buen ambiente laboral, el coeficiente de correlación es del orden de -31% esto se explica debido a que el 80% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 13) tienen en conocimiento que la carga de trabajo influye en su desempeño dentro de la organización.

#### 5.1.14. Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.

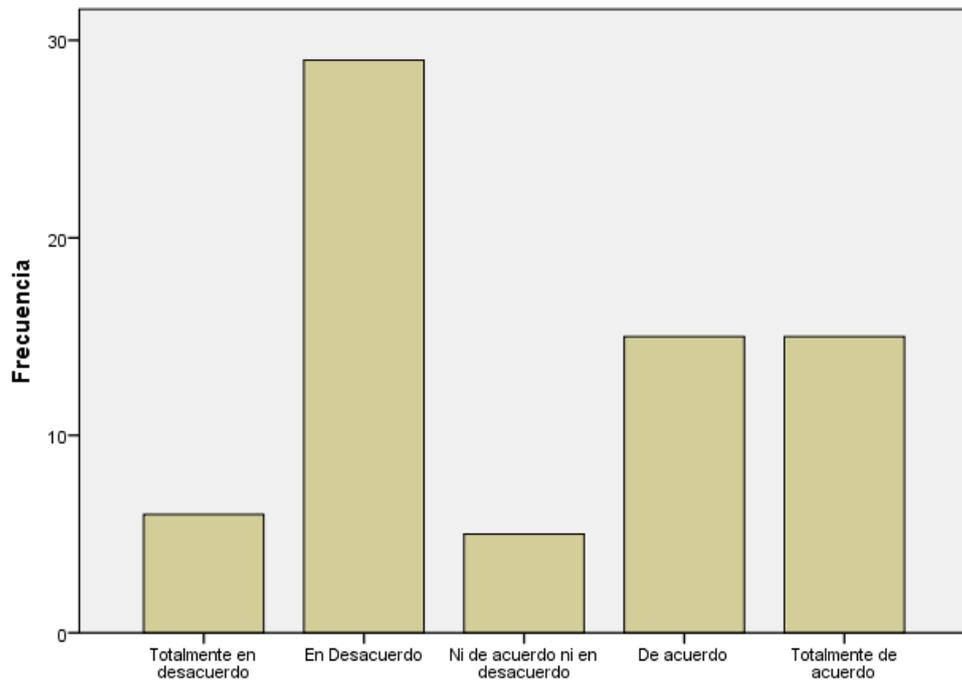
Respecto a la pregunta formulada si tiene clara las tareas asignadas en su puesto, el 21.4% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 21.4% de los encuestados indicaron con certeza que tienen claras las tareas asignadas. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 42.8% afirman que tienen claras las labores que deben realizar en su puesto, cabe recalcar que la mayoría de los empleados el 50% no tienen claras estas tareas. Ver Tabla.

Tabla 48: Tiene clara las tareas asignadas en su puesto.

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
En Desacuerdo	29	41,4	41,4	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	57,1
De acuerdo	15	21,4	21,4	78,6
Totalmente de acuerdo	15	21,4	21,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

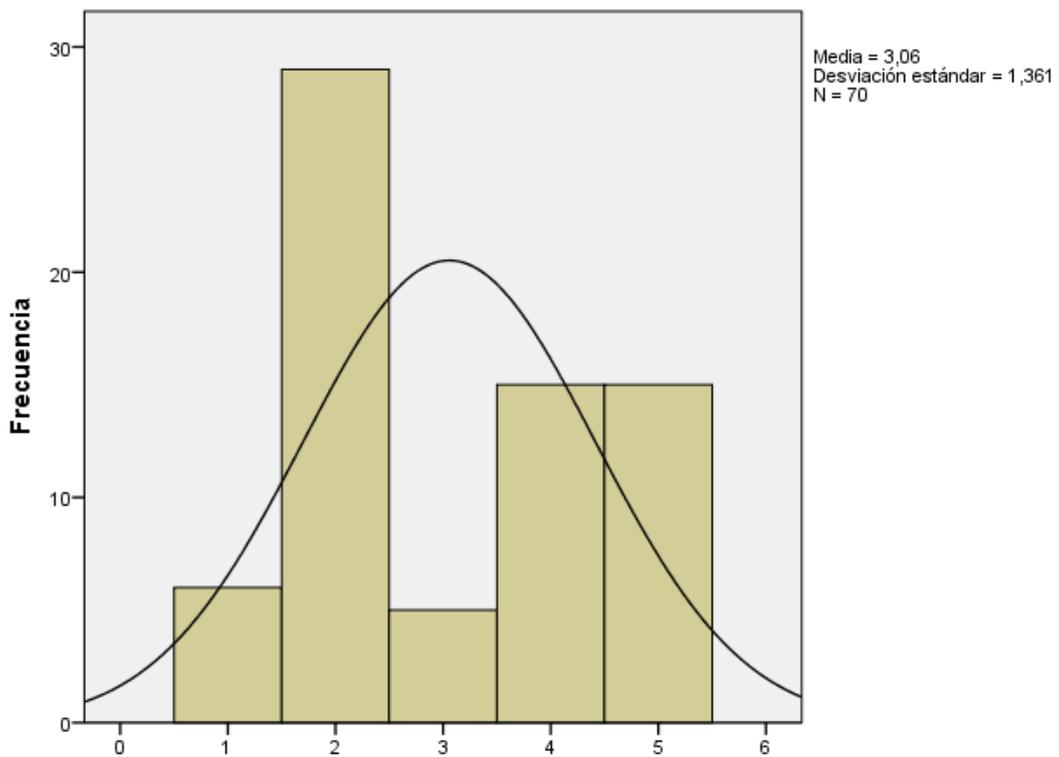
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico27: Distribución de frecuencia de las tareas asignadas en el puesto que desempeña el colaborador.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico28: Histograma de frecuencia de las tareas asignadas en su puesto que desempeña el colaborador.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 94: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 15.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.
Correlación de Pearson	0.57
Covarianza	102%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si tiene clara las tareas asignadas en el puesto y si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su empresa en donde labora, el coeficiente de correlación es del orden 57%, esto se explica debido a que el 42.8% de los colaboradores (respuestas de la pregunta 14) tienen en conocimiento que con sus taras claras asignadas al puesto que se desempeñan pueden desarrollar sus habilidades de manera óptima en las funciones que le brindan dentro de la empresa en donde labora.

Cuadro 95: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 16.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.
Correlación de Pearson	0.44
Covarianza	78%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Otro dato curioso con respecto a la correlación entre si cuentas claras las tareas asignadas y si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones, la correlación es de 44% y la covarianza alcanza un porcentaje de 78%, lo que quiere decir para los colaboradores que es necesario que los capaciten de acuerdo a las funciones que realizan debido que de esa manera no contarán con carga de trabajo, debido que podrán desarrollarse de manera óptima.

Cuadro 96: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 17.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral.
Correlación de Pearson	0.56
Covarianza	95%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que, la correlación entre la pregunta formulada si tiene claras las tareas asignadas en su puesto y si existe un buen ambiente laboral, el coeficiente de correlación es de orden 56%, esto se explica debido a que el 42.8% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 14) tienen en conocimiento de que las tareas claras asignadas en su puesto incrementan un buen desempeño laboral en la empresa donde labora.

Cuadro 97: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 18.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.
Correlación de Pearson	0.53
Covarianza	93%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Por consiguiente, a la correlación entre la pregunta formulada si tiene clara las tareas asignadas en su puesto y si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora es igual al 53% y la covarianza alcanza el porcentaje de 93%, lo que quiere decir que los trabajadores son conscientes que para un buen entre los compañeros es necesario que tengan las tareas asignadas para desempeñarse correctamente en la organización.

Cuadro 98: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 19.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores.
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	71%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Sucede pues, que la correlación entre la pregunta formulada si tiene claras las tareas asignadas en su puesto y la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 42.8% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 14) tienen en conocimiento de que las tareas claras influyen óptimamente en la integración de los colaboradores en la empresa en donde labora.

Cuadro 99: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 20.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.
Correlación de Pearson	0.46
Covarianza	82%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

De hecho, a la correlación entre si tiene clara las tareas asignadas y la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones es igual al 46% y la covarianza alcanza el porcentaje de 82%, lo que quiere decir que los colaboradores son conscientes y tienen claras sus tareas servirá para brindar una correcta motivación para desenvolverse de manera óptima.

Cuadro 100: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 21.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	80%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Por lo tanto, a la correlación entre la pregunta formulada si tiene clara las tareas asignadas en su puesto y la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 42.8% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 14) tienen en conocimiento de que las tareas claras asignadas en su puesto en la organización.

Cuadro 101: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 14 y la pregunta 22.

P14: Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora.
Correlación de Pearson	0.67
Covarianza	122%

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

En todo caso a la correlación entre la pregunta formulada si tiene clara las tareas asignadas en su puesto y si se siente comprometido con la entidad donde labora es igual al 67% y la covarianza alcanza el porcentaje de 122%, lo que quiere decir que los colaboradores son conscientes de que obtendrán un alto desempeño laboral si se sienten comprometidos con la entidad en donde labora.

**5.1.15. En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.**

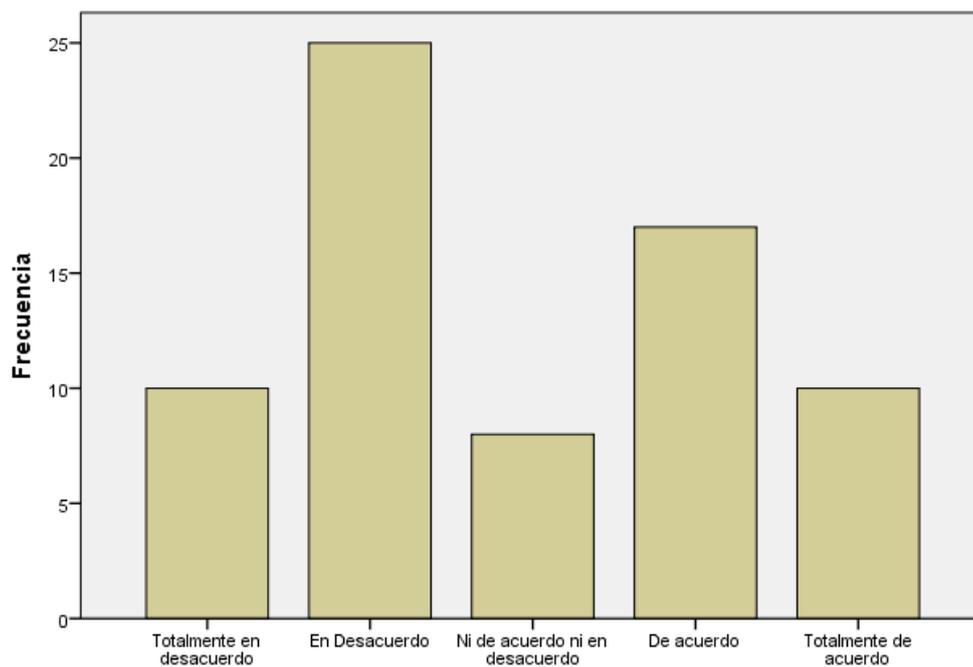
Respecto a la pregunta formulada que, si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo, el 24.3% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 14.3% de los encuestados indicaron con certeza que si cuentan estas oportunidades. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 38.6% afirman que tienen oportunidades para poder desarrollar sus capacidades y habilidades, cabe recalcar que el 50% indican que no le brindan estas oportunidades. Ver Tabla

*Tabla 49: Cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro su trabajo.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,3	14,3	14,3
En Desacuerdo	25	35,7	35,7	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,4	11,4	61,4
De acuerdo	17	24,3	24,3	85,7
Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

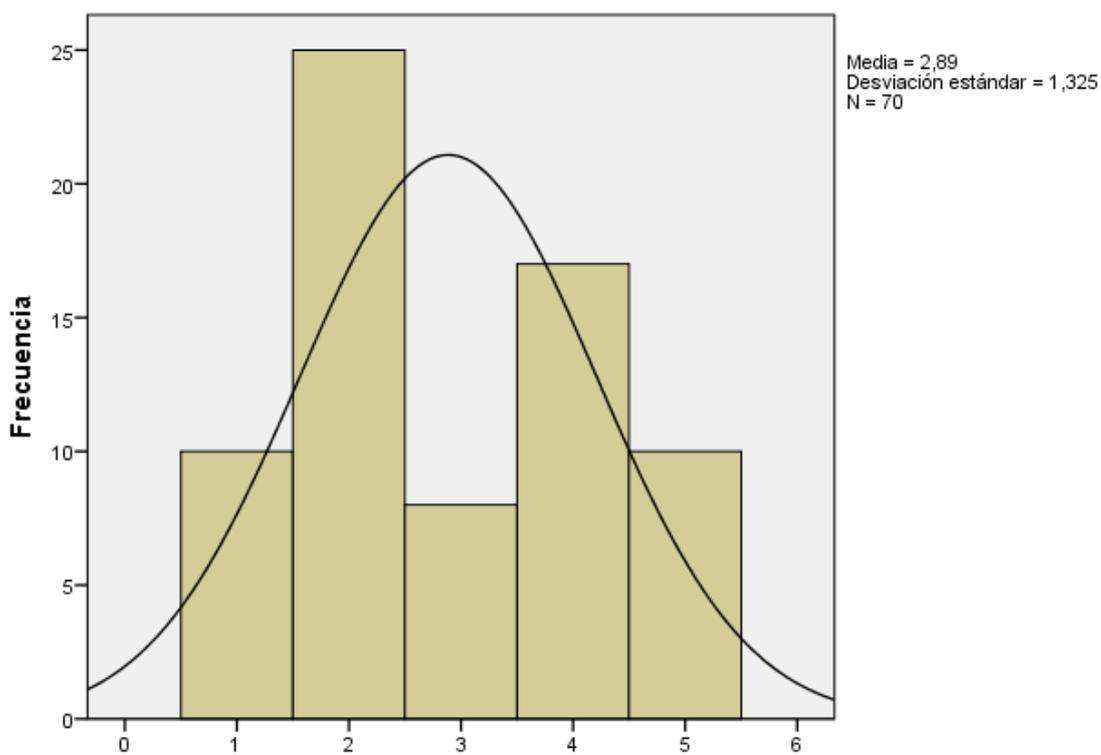
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 29: Distribución de frecuencia de las oportunidades para desarrollar las habilidades y capacidades dentro de su trabajo.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 30: Histograma de frecuencia de las oportunidades para desarrollar las habilidades y capacidades dentro de su trabajo.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 102: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 16

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones
Correlación de Pearson	0.58
Covarianza	100%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso es que la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si la organización donde la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

Cuadro 103: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 17

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral
Correlación de Pearson	0.52
Covarianza	87%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si existe un buen ambiente laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 52%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

*Cuadro 104: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 18*

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.46
Covarianza	78%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 46%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

*Cuadro 105: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 19*

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores
Correlación de Pearson	0.41
Covarianza	69%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores, el coeficiente de correlación es del orden de 41%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

Cuadro106: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 20

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	74%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso es que la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si la organización donde la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

Cuadro 107: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 21

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.36
Covarianza	65%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso es que la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 36%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

Cuadro 108: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 15 y la pregunta 22

P15: En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.45
Covarianza	80%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo y si se siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 45%, esto se explica debido a que el 38.6% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 15) tienen conocimiento de que cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro de su trabajo.

**5.1.16. Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.**

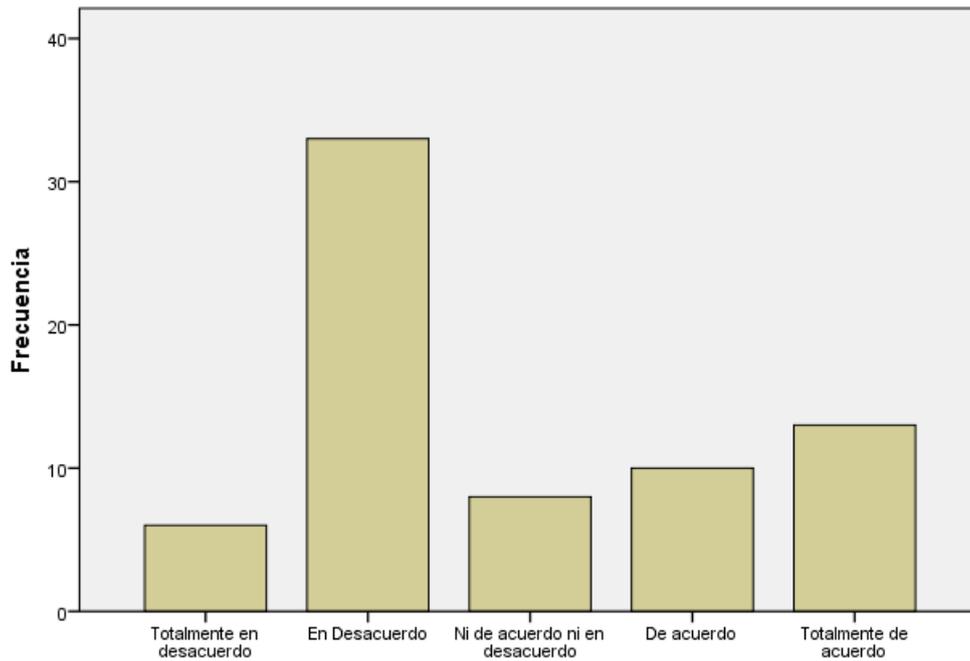
Respecto a la pregunta formulada que, si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones, el 14.3% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 18.6% de los encuestados indicaron con certeza que si han recibido capacitaciones. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 32.9% afirman que recibieron las capacitaciones necesarias para poder desarrollar sus labores correctamente, cabe recalcar que el 55.7% indicaron no haber recibido estas capacitaciones en consecuencia no podrían desarrollarse óptimamente en su puesto de trabajo. Ver Tabla

*Tabla 50: Ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	8,6	8,6	8,6
En Desacuerdo	33	47,1	47,1	55,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,4	11,4	67,1
De acuerdo	10	14,3	14,3	81,4
Totalmente de acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

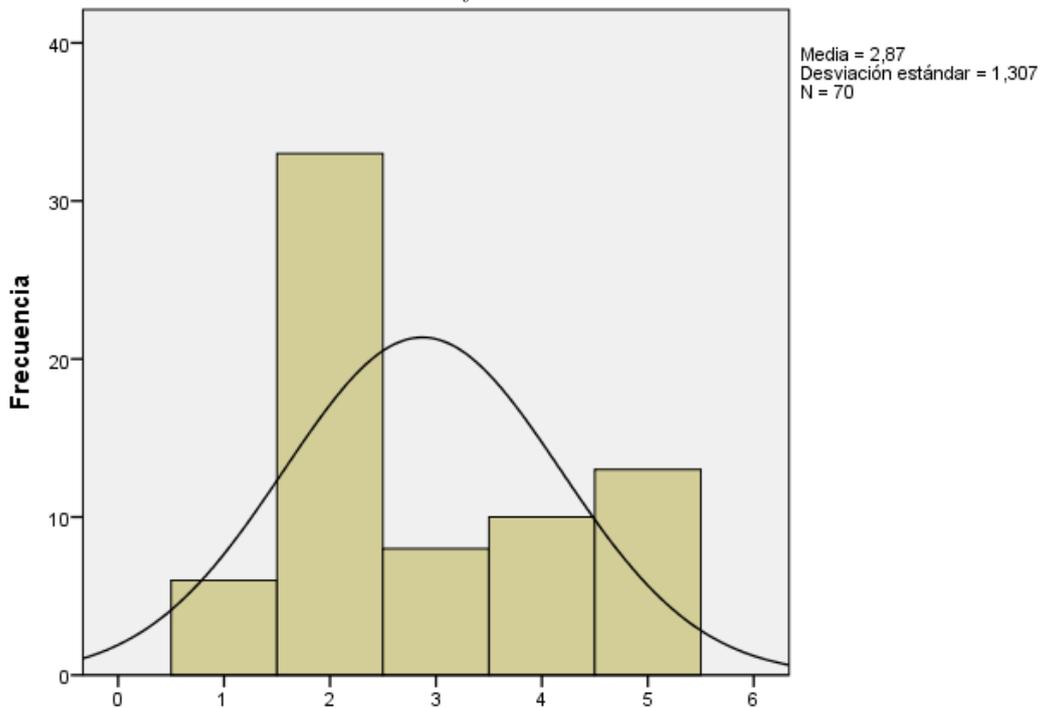
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 31: Distribución de frecuencia de las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 32: Histograma de frecuencia de las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

*Cuadro 109: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 17*

P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones	P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral
Correlación de Pearson	0.49
Covarianza	81%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones y si existe un buen ambiente laboral, el coeficiente de correlación es del orden de 49%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 16) son conscientes de que han recibido capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones

*Cuadro 110: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 18*

P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones	P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.39
Covarianza	65%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que la correlación entre la pregunta formulada si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones y si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 39%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 16) son conscientes de que han recibido capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones

*Cuadro 111: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 19*

P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones	P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores
Correlación de Pearson	0.37
Covarianza	61%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones y si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores, el coeficiente de correlación es del orden de 37%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 16) son conscientes de que han recibido capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.

*Cuadro 112: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 20*

P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones	P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	73%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que la correlación entre la pregunta formulada si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones y si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 16) son conscientes de que han recibido capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.

*Cuadro 113: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 21*

P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.43
Covarianza	76%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado la organización, el coeficiente de correlación es del orden de 43%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 16) son conscientes de que han recibido capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.

*Cuadro 114: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 16 y la pregunta 22*

P16: Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.51
Covarianza	89%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso respecto a la correlación entre la pregunta formulada si ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones y si se sienta comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 51%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 16) tienen conocimiento de que han recibido capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.

### 5.1.17. Considera usted que existe un buen ambiente laboral.

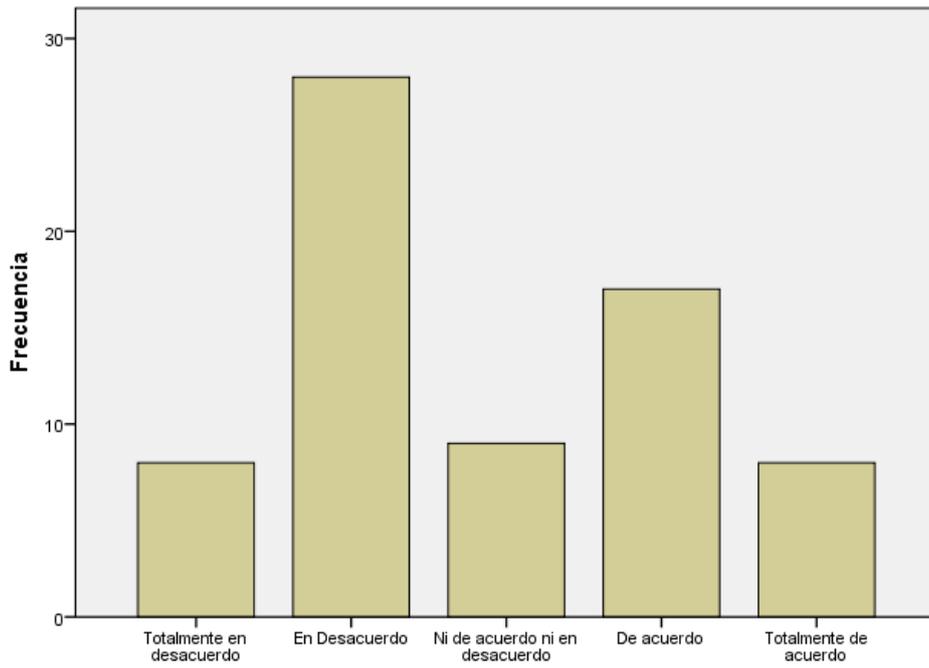
Respecto a la pregunta formulada si existe un buen ambiente laboral, el 24.3% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 11.4% de los encuestados indicaron con certeza que si cuentan con un buen ambiente laboral. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 35.7% afirman que existe un grato ambiente laboral, cabe recalcar que el 51.4% indicaron que dicho ambiente laboral es malo e incómodo para ellos. Ver Tabla

*Tabla 51: Existe un buen ambiente laboral.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
En Desacuerdo	28	40,0	40,0	51,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	12,9	12,9	64,3
De acuerdo	17	24,3	24,3	88,6
Totalmente de acuerdo	8	11,4	11,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

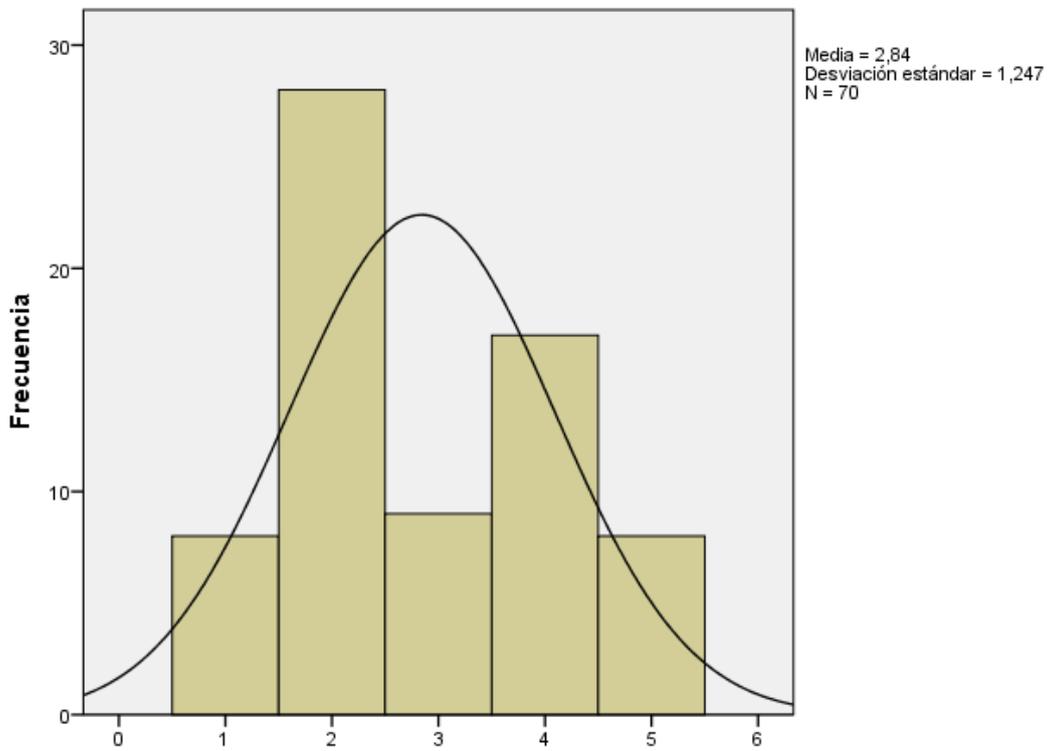
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 33: Distribución de frecuencia del buen ambiente laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 34: Histograma de frecuencia del buen ambiente laboral.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

*Cuadro 115: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 18*

P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral	P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.77
Covarianza	123%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen ambiente laboral y existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad, el coeficiente de correlación es del orden 77%, esto se explica debido a que al 35.7% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 17) son conscientes de que existe un buen ambiente laboral.

*Cuadro 116: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 19*

P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral	P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores
Correlación de Pearson	0.72
Covarianza	113%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen ambiente laboral y si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores, el coeficiente de correlación es del orden 72%, esto se explica debido a que al 35.7% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 17) son conscientes de que existe un buen ambiente laboral.

Cuadro 117: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 20

P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral	P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones
Correlación de Pearson	0.63
Covarianza	102%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que entre la pregunta formulada si existe un buen ambiente laboral y si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden 63%, esto se explica debido a que al 35.7% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 17) son conscientes de que existe un buen ambiente laboral.

Cuadro 118: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 21

P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.62
Covarianza	104%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso entre la pregunta formulada si existe un buen ambiente laboral y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden 62%, esto se explica debido a que al 35.7% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 17) son conscientes de que existe un buen ambiente laboral

*Cuadro 119: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 17 y la pregunta 22*

P17: Considera usted que existe un buen ambiente laboral	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.65
Covarianza	109%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen ambiente laboral y si se siente comprometido con la entidad donde, el coeficiente de correlación es del orden 65%, esto se explica debido a que al 35.7% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 17) son conscientes de que existe un buen ambiente laboral.

**5.1.18. En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.**

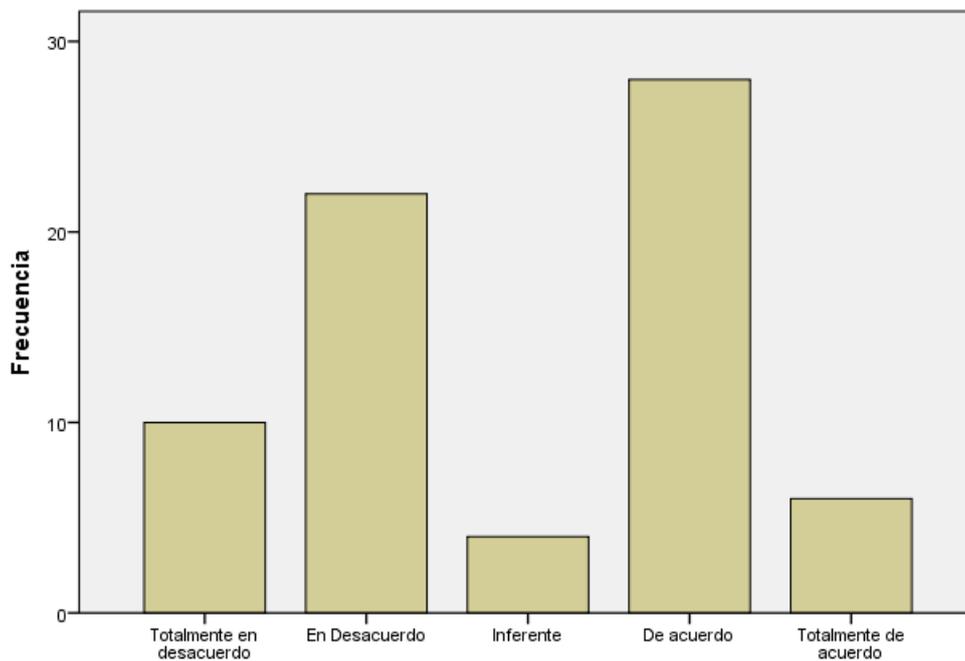
Respecto a la pregunta formulada si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora, el 40% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 8.6% de los encuestados indicaron con certeza que si existe un trato cordial entre compañeros de trabajo. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 48.6% afirman que existen un buen trato entre los compañeros. Ver Tabla.

*Tabla 52: Existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	14,3	14,3	14,3
En Desacuerdo	22	31,4	31,4	45,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5,7	5,7	51,4
De acuerdo	28	40,0	40,0	91,4
Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

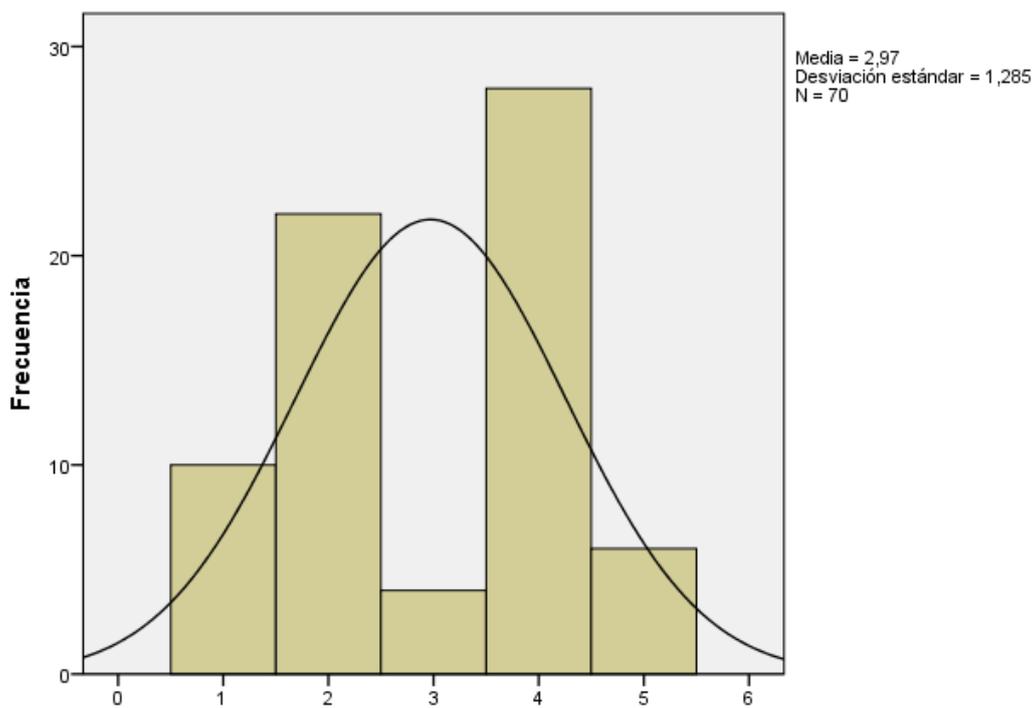
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 35: Distribución de frecuencia del buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 36: Histograma de frecuencia del buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 120: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 19

P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora	P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores
Correlación de Pearson	0.68
Covarianza	110%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora y si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores, el coeficiente de correlación es del orden 68%, esto se explica debido a que al 48.6% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 18) tiene conocimiento de que existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora fomentando de ésta manera la integración de los mismos.

Cuadro 121: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 20

P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora	P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones
Correlación de Pearson	0.66
Covarianza	110%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora y si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden 66%, esto se explica debido a que al 48.6% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 18) tiene conocimiento de que existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora fomentando de ésta manera la integración de los mismos.

*Cuadro 122: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 21*

P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.56
Covarianza	98%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar, que respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden 56%, esto se explica debido a que al 48.6% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 18) tiene conocimiento de que existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.

*Cuadro 123: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 18 y la pregunta 22*

P18: En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.68
Covarianza	117%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre la pregunta formulada si existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora y si se siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden 68%, esto se explica debido a que al 48.6% de los colaboradores (respuestas en la pregunta 18) tiene conocimiento de que existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.

**5.1.19. Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores.**

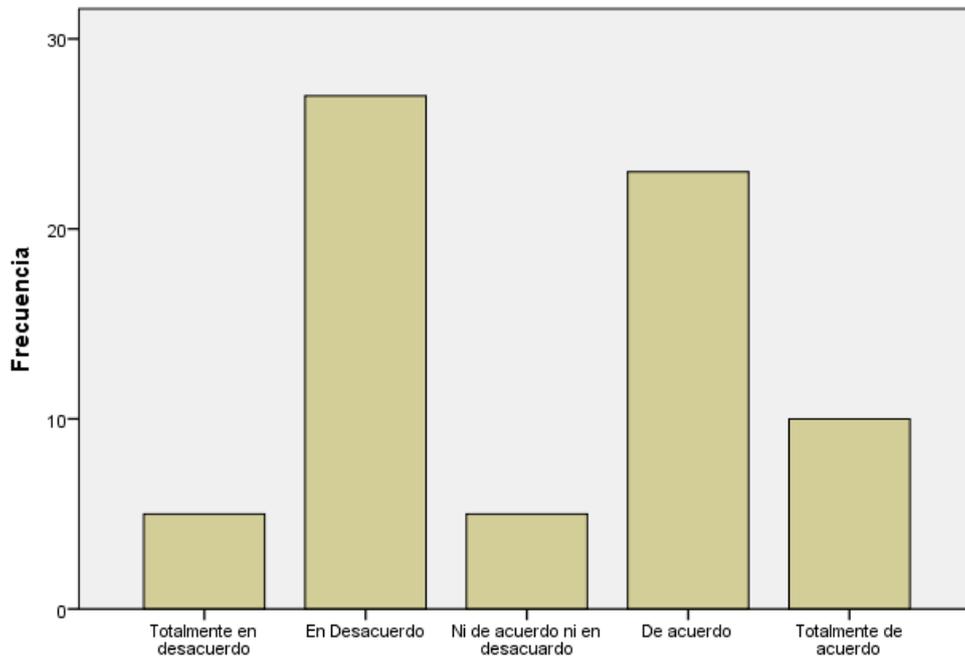
Respecto a la pregunta formulada si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores, el 32.9% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 14.3% de los encuestados indicaron con certeza que la empresa desarrolla la integración entre los colaboradores. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 47.1% afirman que tienen oportunidades para poder desarrollar sus capacidades y habilidades, cabe recalcar que el 45.7% indican que no le brindan estas oportunidades. Ver Tabla.

*Tabla 53: Fomentan la integración de los colaboradores.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
En Desacuerdo	27	38,6	38,6	45,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,1	7,1	52,9
De acuerdo	23	32,9	32,9	85,7
Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

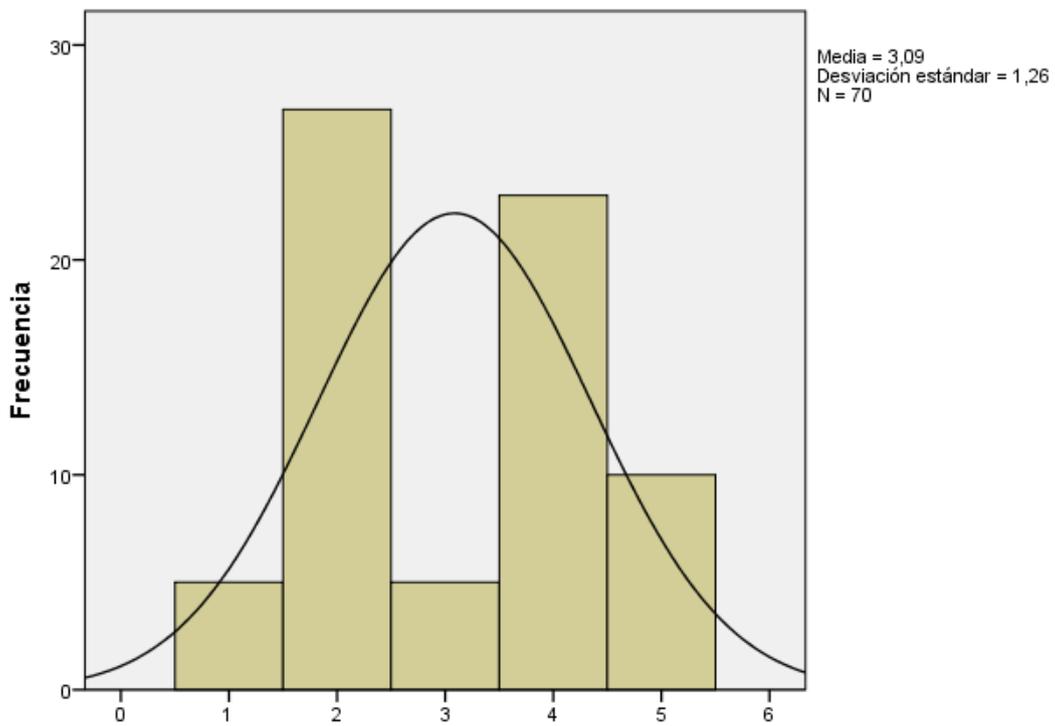
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 37: Distribución de frecuencia de la integración de los colaboradores.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 38: Histograma de frecuencia de la integración de los colaboradores.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro124: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 19 y la pregunta 20

P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores	P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones
Correlación de Pearson	0.69
Covarianza	112%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores y si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el coeficiente de correlación es del orden de 69%, esto se explica debido a que el 47.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 19) tienen conocimiento de que la organización donde laboran fomenta y desarrolla la integración entre los colaboradores.

Cuadro 125: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 19 y la pregunta 21

P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.62
Covarianza	106%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso en la correlación entre si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 62%, esto se explica debido a que el 47.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 19) tienen conocimiento de que la organización donde laboran fomenta y desarrolla la integración entre los colaboradores.

Cuadro126: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 19 y la pregunta 22

P19: Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.78
Covarianza	131%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Cabe resaltar que a la correlación entre si la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores y si se siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 78%, esto se explica debido a que el 47.2% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 19) tienen conocimiento de que la organización donde laboran fomenta y desarrolla la integración entre los colaboradores.

**5.1.20. En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.**

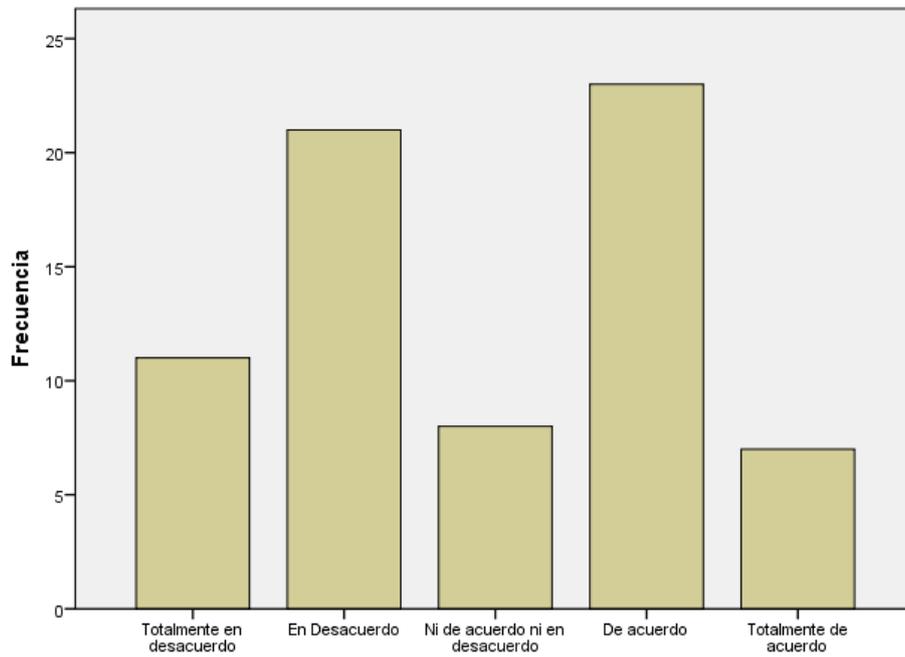
Respecto a la pregunta formulada si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones, el 32.9% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 10% de los encuestados indicaron con certeza que la empresa les brinda la motivación necesaria. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 47.2% afirman que la organización brinda una correcta motivación para que sus colaboradores puedan desenvolver de manera óptima. Ver tabla.

*Tabla 54: La organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
En Desacuerdo	21	30,0	30,0	45,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	11,4	11,4	57,1
De acuerdo	23	32,9	32,9	90,0
Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 39: Distribución de frecuencia de la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 40: Histograma de frecuencia de la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro 127: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 20 y la pregunta 21

P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones	P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado
Correlación de Pearson	0.64
Covarianza	112%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones y si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el coeficiente de correlación es del orden de 64%, esto se explica debido a que el 42.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 20) tienen conocimiento de que la organización donde laboran los motiva para que realicen sus funciones de manera óptima.

Cuadro 128: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 20 y la pregunta 22

P20: En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.71
Covarianza	123%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Otro dato curioso a la correlación entre si la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones y si se siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 71%, esto se explica debido a que el 42.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 20) tienen conocimiento de que la organización donde laboran los motiva para que realicen sus funciones de manera óptima.

**5.1.21. Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.**

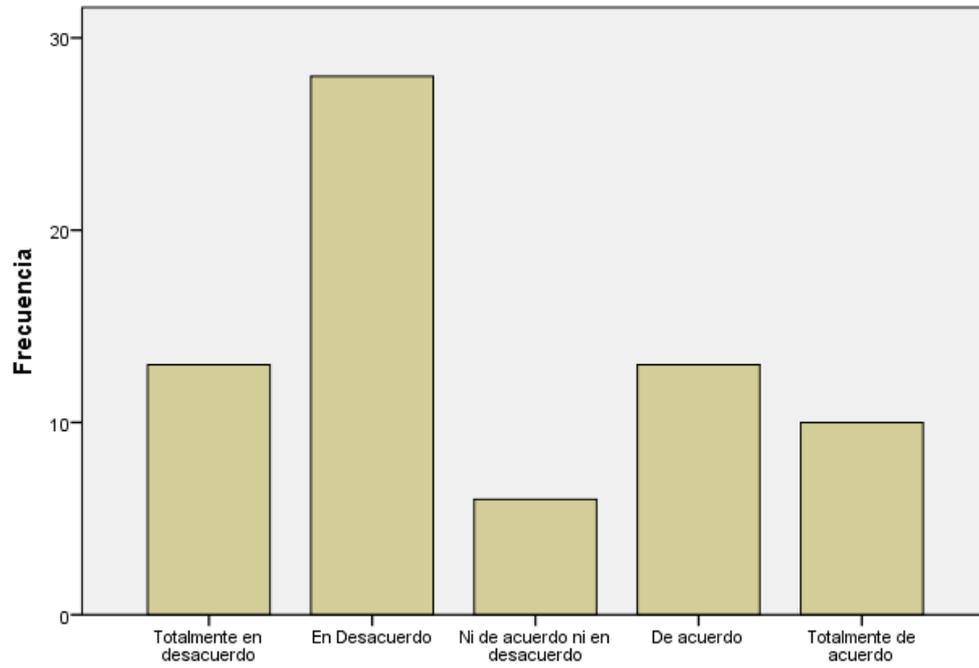
Respecto a la pregunta formulada si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado, el 18.6% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 14.3% de los encuestados indicaron con certeza que están de acuerdo con su remuneración. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 32.9% afirman que su salario que perciben es el adecuado con respecto al trabajo que realizan, cabe recalcar que la mayoría de los empleados el 58.6% indican que su remuneración no es la apropiada para el trabajo realizado en la empresa. Ver Tabla.

*Tabla 55: La remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	18,6	18,6	18,6
En Desacuerdo	28	40,0	40,0	58,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,6	8,6	67,1
De acuerdo	13	18,6	18,6	85,7
Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 41: Distribución de frecuencia de la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 42: Distribución de frecuencia de la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Cuadro129: Correlación de Pearson y covarianza entre la pregunta 21 y la pregunta 22

P21: Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado	P22: Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora
Correlación de Pearson	0.51
Covarianza	92%

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Con respecto a la correlación entre si la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado y si se siente comprometido con la entidad donde labora, el coeficiente de correlación es del orden de 51%, esto se explica debido a que el 32.9% de los trabajadores (respuestas en la pregunta 21) tienen conocimiento de que la remuneración obtenida va acorde con el trabajo que realizan en la empresa donde laboran.

**5.1.22. Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora.**

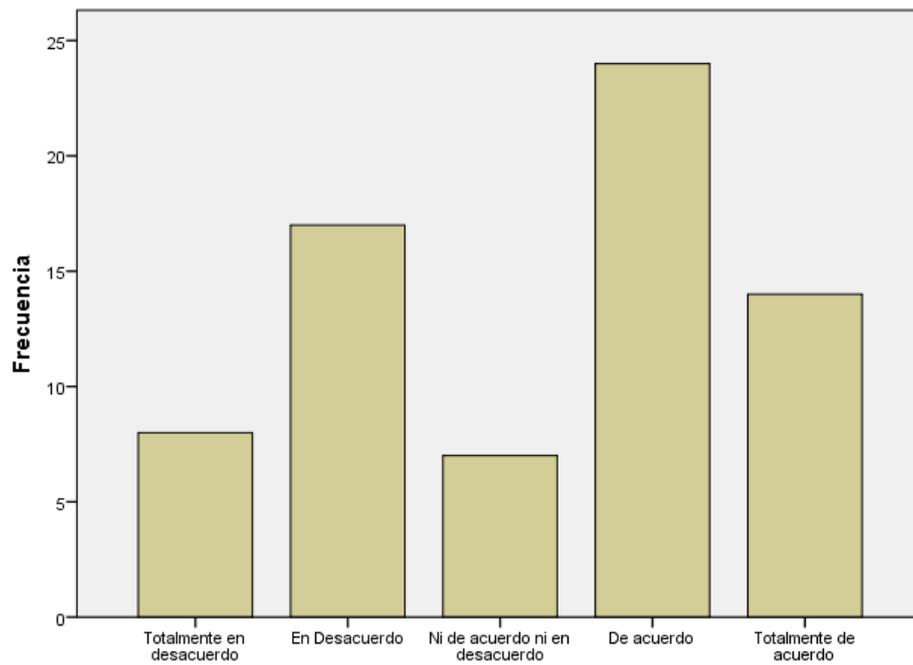
Respecto a la pregunta formulada si se siente comprometido con la entidad donde labora, el 34.3% contestó de manera afirmativa; por otro lado, el 20% de los encuestados indicaron con certeza que se sienten comprometidos con la empresa. Esto quiere decir en la frecuencia acumulada el 54.3% afirman que sienten un compromiso con el centro donde labora. Ver Tabla.

*Tabla 56: Se sienta comprometido con la entidad donde labora.*

Escala de Likert	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
En Desacuerdo	17	24,3	24,3	35,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,0	10,0	45,7
De acuerdo	24	34,3	34,3	80,0
Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

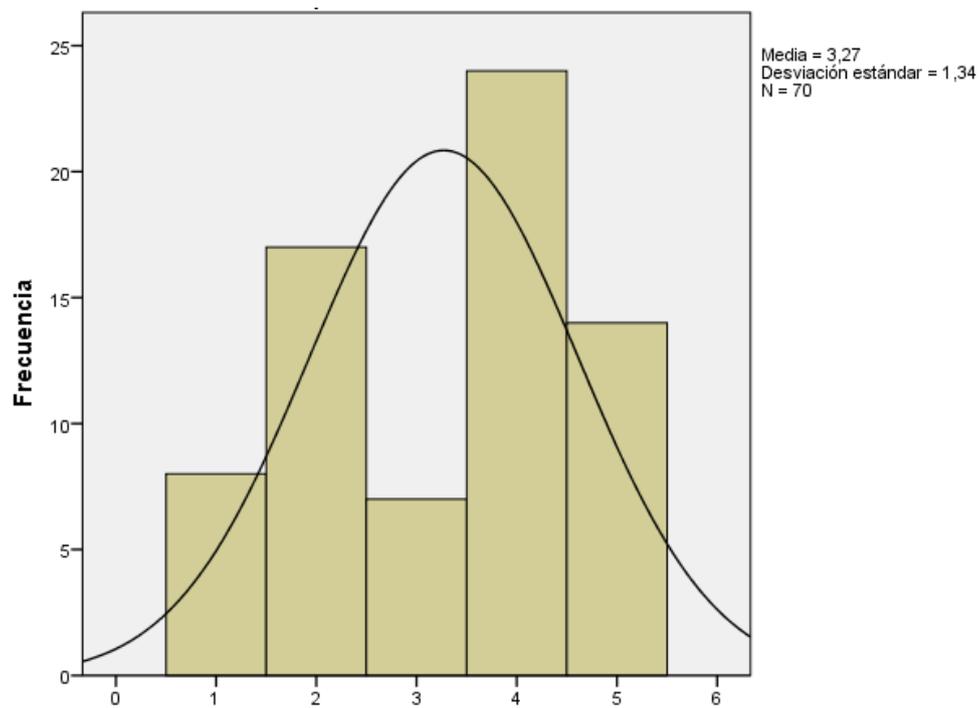
*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

Gráfico 43: Distribución de frecuencia de si usted se siente comprometido con la entidad donde labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Gráfico 44: Histograma de frecuencia de si usted se siente comprometido con la entidad donde labora.



Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

## 5.2 Prueba de Hipótesis

La Prueba Chi-Cuadrado, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

H0: Las variables X y son independientes.

H1: Las variables X y son dependientes.

Asimismo:

X: Es nuestra variable independiente Estrés Laboral.

Y: Es nuestra variable dependiente Desempeño.

Regla practica:

Probabilidad  $> 0.05$  o 5%, entonces acepta la Hipótesis nula.

Probabilidad  $< 0.05$  o 5%, entonces acepta la Hipótesis alterna.

**a) Hipótesis General**

*Tabla 57: Tabulación cruzada de la Hipótesis General*

	<b>Estrés Laboral</b>				<b>Total</b>
	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
<b>Desempeño</b> En Desacuerdo	0	4	16	1	21
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4	13	1	20
De acuerdo	3	7	10	2	22
Totalmente de acuerdo	0	1	1	5	7
<b>Total</b>	5	16	40	9	70

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

*Tabla 58: Pruebas de Chi- cuadrado de la Hipótesis General*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	30,006 <sup>a</sup>	9	<b>,000</b>
Razón de verosimilitud	23,482	9	,005
Asociación lineal por lineal	,331	1	,565
N de casos válidos	70		

12 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

*Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.*

El estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., 2019. En este caso, la probabilidad estimada fue de 0.000 menor a 0.05 (nivel de significancia), por lo tanto, no aceptamos la Hipótesis Nula del Test Chi Cuadrado, es decir la variable Estrés laboral (x) y desempeño (y) son dependientes.

## b) Hipótesis Específicos 1

Tabla 59: Tabulación cruzada de la Carga de Trabajo y el Desempeño

		Carga de trabajo					Total
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
<b>Desempeño</b>	En Desacuerdo	0	1	3	16	1	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	4	10	6	20
	De acuerdo	1	2	7	7	5	22
	Totalmente de acuerdo	0	0	1	1	5	7
	<b>Total</b>	1	3	15	34	17	70

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Tabla 60: Pruebas de Chi- cuadrado de la Carga de Trabajo y el Desempeño.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,594 <sup>a</sup>	12	<b>,031</b>
Razón de verosimilitud	23,291	12	,025
Asociación lineal por lineal	,394	1	,530
N de casos válidos	70		

15 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

La carga de trabajo influye significativamente en el desempeño del colaborador Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., 2019. En este caso, la probabilidad estimada fue de 0.031 menor a 0.05 (nivel de significancia), por lo tanto, no aceptamos la Hipótesis Nula del Test Chi Cuadrado, es decir la variable carga laboral (x) y desempeño (y) son dependientes.

### c) Hipótesis Específicos 2

Tabla 61: Tabulación cruzada de la Condiciones de Empleo y el Desempeño.

		Carga de trabajo				Totalmente de acuerdo	Total
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
<b>Desempeño</b>	En Desacuerdo	0	2	2	3	14	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	0	4	8	6	20
	De acuerdo	1	1	9	7	4	22
	Totalmente de acuerdo	0	0	2	0	5	7
	<b>Total</b>	3	3	17	18	29	70

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

Tabla 62: pruebas de Chi-cuadrado de la Condiciones de Empleo y el Desempeño.

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,847 <sup>a</sup>	12	<b>,029</b>
Razón de verosimilitud	26,388	12	,009
Asociación lineal por lineal	1,547	1	,214
N de casos válidos	70		

a. 12 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia

La condición de empleo influye significativamente en el desempeño del colaborador de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., 2019. En este caso, la probabilidad estimada fue de 0.029 menor a 0.05 (nivel de significancia), por lo tanto, no aceptamos la Hipótesis Nula del Test Chi Cuadrado, es decir la variable condiciones de empleo (x) y desempeño (y) son dependientes.

### d) Hipótesis Específicos 3

Tabla 63: Tabulación cruzada de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño

		Carga de trabajo					Total
		Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
<b>Desempeño</b>	En Desacuerdo	0	1	12	8	0	21
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	6	9	0	20
	De acuerdo	1	1	8	9	3	22
	Totalmente de acuerdo	0	0	1	1	5	7
	<b>Total</b>	21	6	27	27	8	70

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Tabla 64: Pruebas de Chi-cuadrado de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	37,264a	12	,000
Razón de verosimilitud	30,904	12	,002
Asociación lineal por lineal	7,038	1	,008
N de casos válidos	70		

14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

Fuente: Propia.  
Elaboración Propia.

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desempeño del colaborador de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., 2019. En este caso, la probabilidad estimada fue de 0.000 menor a 0.05 (nivel de significancia), por lo tanto, no aceptamos la Hipótesis Nula del Test Chi Cuadrado, es decir la variable relaciones interpersonales (x) y desempeño (y) son dependientes.

### 5.3 Discusión de resultados

- A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la Hipótesis alterna general que establece que el estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C. Estos resultados no guardan relación con lo que sostienen Ayay, J. & Azan, E. (2018) quienes concluyeron que el estrés laboral no influye de manera significativa en el desempeño de los colaboradores pues no afecta en el desarrollo de sus actividades. Ello no es acorde con lo que en este estudio se halla.
- A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la Hipótesis alterna general que establece que el estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chavez, L. (2016) quien concluye que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur S.A. debiéndose a la determinación de distintos factores de estrés laboral y su medición en el Desempeño. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.
- A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la Hipótesis alterna general que establece que el estrés laboral se relaciona directamente con el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C. Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Chuzón, A., & Enríquez, P. (2018) quienes concluyen que el estrés laboral influye en el desempeño, ya que si un colaborador se encuentra estresado disminuirá el rendimiento y el desempeño que realiza en sus actividades. Asimismo, indican que el deficiente clima organizacional, la sobrecarga laboral y la falta de compañerismo trae como consecuencia el estrés por ello, generaron mejoras en la integración de todo el equipo de trabajo, incentivos y reconocimiento del buen desempeño del colaborador entre otras. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

## CONCLUSIONES

- Se ha demostrado que el estrés laboral influye negativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019 lo cual implica que el estrés laboral influye en el desempeño del colaborador, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde el resultado del Chi cuadrado  $X^2$  la Hipótesis general alternativa queda aceptada.
- Se ha demostrado que la carga de trabajo influye negativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019 lo cual implica que la carga de trabajo influye en el desempeño del colaborador, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde el resultado del Chi cuadrado  $X^2$  de la primera Hipótesis alternativa queda aceptada.
- Se ha demostrado que la condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye negativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C. , Lima - 2019 lo cual implica que la condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influye en el desempeño del colaborador, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde el resultado del Chi cuadrado  $X^2$  de la segunda Hipótesis alternativa queda aceptada.
- Se ha demostrado que las relaciones interpersonales (malas relaciones entre compañeros, jefe-subordinado; falta de comunicación, violencia) influye negativamente en el desempeño del colaborador en la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima - 2019 lo cual implica que las relaciones interpersonales (malas relaciones entre compañeros, jefe-subordinado; falta de comunicación, violencia) influye en el desempeño del colaborador, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde el resultado del chi cuadrado  $X^2$  de la tercera Hipótesis alternativa queda aceptada.

## RECOMENDACIONES

- Fortalecer la motivación dentro de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019 mediante charla de coaching para los colaboradores para obtener los resultados que la empresa desee y mejorar la calidad de vida del trabajador para posicionarse de manera permanente.
- Trabajar en la carga de trabajo dentro de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019 mediante una política organizacional donde el trabajo sea equitativo para todos y que esté relacionado con las funciones del puesto.
- Mejorar la condición de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) dentro de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019 mediante un plan de trabajo, seguridad y logística para así optimizar su desempeño en donde lograra las metas establecidas por la organización.
- Fortalecer las relaciones interpersonales (malas relaciones entre compañeros, jefe-subordinado; falta de comunicación, violencia) dentro de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019 mediante feedback (charla, sugerencias y mejoras para el desempeño dentro de la organización), paseos recreativos de integración, fomentar dentro de la política organizacional los valores y el buen trato entre colaboradores.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alfonso, A. M. (Marzo de 2016). *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11199/1/TESIS%20ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Anna, P. M. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion\\_al\\_desempeno\\_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion\\_del\\_Desempeno\\_Laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-)
- Catherine, C. L. (2016). *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Charles Lusthaus, M.-H. A. (2001). *Mejorando el Desempeño de las organizaciones*. Obtenido de Método de autoevaluación: <https://www.aciamericas.coop/IMG/mejorandoeldesempenodlasorganizaciones.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: MCGRAW-HILL.
- Don Hellriegel, J. W. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: International Thomson Editores.
- Dubrin J., A. (1974). *Fundamentals of organizational behavior*. Nueva York: Pergamon Press.
- El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. (2001). *Industrial Data*, 26, 27,28,29 y 30. Obtenido de file:///C:/Users/nicol/Downloads/6754-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23716-1-10-20140407.pdf
- Evelyn, A. P. (Marzo de 2018). *Repositorio de la Universidad Peruana Unión*. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn\\_Tesis\\_Bac\\_hiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bac_hiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Flores, M. V. (2013). *El estrés en el trabajo: Un enfoque Sico - Administrativo*.  
Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Ivancevich M., J. y. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva*. México: Trillas.
- Mayorga Castillo Carolina de Jesús, S. S. (Febrero de 2010). *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua* . Obtenido de  
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/retrieve/4147>
- Milkovich, G. y. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Estados Unidos: Norma. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Raquel, G. A. (Marzo de 2014). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- S, C. (2007). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Schwab, L. C. (1985). *Recursos Humanos desempeño y evaluación*. México: Editorial Trillas.
- Stoner, J. A. (1989). *Administración*. México: Hispanoamericana, S.A.
- Wallace J., M. J. (1982). *Managing Behavior in organizations*. Glenview: Illinois: Scott, Foreman and Company.
- Yajará, C. R. (2018). *Repositorio de la Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4381/Chuzon%20Roque%20%20Enriquez%20Severino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

Anexo 1. Encuesta para conocer el desempeño de los trabajadores de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C., Lima – 2019.

Estimado señor (a):

Somos estudiantes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de la carrera de Administración de Empresas. La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “El estrés laboral y el desempeño del colaborador de la Empresa Courier Service El Mensajero de Dios S.A.C.” es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.

### ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

### Cuestionario

N°	PREGUNTAS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el estrés laboral afecta en su desempeño dentro de la institución.	1	2	3	4	5
2	En su opinión la carga de trabajo influye en su desempeño.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que las condiciones de empleo (falta de iluminación, temperaturas inadecuadas, excesiva cantidad de viajes) influyen en su desempeño.	1	2	3	4	5

4	En su opinión las relaciones interpersonales influyen en su desempeño dentro de la organización.	1	2	3	4	5
5	Considera usted que el estrés laboral influye en la satisfacción de su trabajo.	1	2	3	4	5
6	En su opinión el estrés laboral afecta a la motivación que tenga usted para desarrollar las actividades asignadas en su centro de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Considera usted que el estrés laboral influye significativamente en el ambiente organizacional de la empresa que labora.	1	2	3	4	5
8	Considera usted que el tiempo que le brindan para culminar sus labores influyen en su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
9	En su opinión los recursos que le brinda la empresa para realizar sus labores afectan en su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
10	Considera usted que los factores (ruido, interrupciones de compañeros, subordinados o superiores) afectan en su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
11	En su opinión la comunicación con sus superiores, compañeros o subordinados afecta en su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
12	Considera usted que el estrés laboral influye en la manera que se identifica con su empresa.	1	2	3	4	5
13	Considera usted que tiene carga de trabajo en la institución que labora	1	2	3	4	5
14	Considera usted que tiene clara las tareas asignadas en su puesto.	1	2	3	4	5

15	En su opinión, cuenta con oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades dentro su trabajo.	1	2	3	4	5
16	Considera usted que ha recibido las capacitaciones necesarias para realizar óptimamente sus funciones.	1	2	3	4	5
17	Considera usted que existe un buen ambiente laboral.	1	2	3	4	5
18	En su opinión existe un buen trato entre compañeros dentro de la entidad donde labora.	1	2	3	4	5
19	Considera usted que la organización donde trabaja fomenta la integración de los colaboradores.	1	2	3	4	5
20	En su opinión la organización donde labora lo motiva para realizar sus funciones.	1	2	3	4	5
21	Considera usted que la remuneración obtenida va acorde con su trabajo realizado.	1	2	3	4	5
22	Considera usted que se sienta comprometido con la entidad donde labora.	1	2	3	4	5