

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



TESIS

**“La Incidencia Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Distribuidores De Silver
Lake S.A. En Las Sedes De Tacna, Ilo Y Moquegua, 2020.”**

Presentada por:

Bachiller Cohaila Ticona, Roberth José María

Docente asesor:

Mag. Gerardo Renato Arias Váscones

Para optar el Título Profesional de:

Ingeniero Comercial

TACNA – PERU

2020

DEDICATORIA

A mi familia

La presente tesis está dedicada a mis abuelos que se encuentran a lado Dios y la Virgen de las Mercedes, que guiaron mis primeros pasos y ahora iluminan mi camino. A mis padres y hermana con mucho amor por impulsarme a ser mejor cada día, en toda mi carrera universitaria fueron mi motivación, siempre apoyándome incondicionalmente frente a las adversidades que se presentaron en el desarrollo de mi carrera universitaria siempre fueron mi motivación.

A mis maestros

A mi asesor Gerardo Arias Vascones por guiarme con sus conocimientos, su paciencia y su motivación para el desarrollo de la tesis. A mis docentes de profesión que también son docentes de vida, que comparten sus experiencias laborales, muchas de estas me han ayudado a ser mejor profesional y aún mejor persona.

A mis amigos

Porque sin ellos las aulas no hubieran sido tan amenas, con las diversas anécdotas que quedarán grabadas en nuestras memorias, por las noches de estudios y también por los momentos de diversión; a mis amigos que ya no tengo cerca pero continúan en mis recuerdos, también ajenos a la carrera por saber motivarme a través de sus buenos consejos, experiencias laborales, sobre todo por formar parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios, por haberme dado salud, fuerza y valor para culminar mi tesis. A mis abuelos por siempre iluminar mi andar. Agradezco la confianza y apoyo de mis padres, mi hermana, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta meta. A mi tutor Gerardo Arias Vascones, quien en reiteradas ocasiones me impulsó para continuar esforzándome para finalizar la tesis y por su valioso apoyo en la presente investigación. A todos los maestros que compartieron los conocimientos, cada uno con sus valiosas aportaciones, me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

A Silver-Lake S.A. por abrirme las puertas para mi formación como profesional, permitirme continuar el desarrollo de la tesis, institución de la cual me siento inmensamente orgulloso y agradecido. A mis compañeros que de una u otra manera colaboraron para que no me desanimara, por su comprensión, cariño, calidad humana que han demostrado con sus actitudes y respeto. Un agradecimiento inmenso a los docentes que fueron parte de mi formación, me enseñaron a ser excelente profesional y mejor persona, a ellos agradezco esta oportunidad de lograr culminar mi tesis.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
TABLA DE CONTENIDO.....	4
LISTA DE TABLAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1. Problema principal	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. Justificación	14
1.3.2. Importancia	14
1.4. OBJETIVOS	15
1.4.1. Objetivo general.....	15
1.4.2. Objetivos específicos	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. Antecedentes de la variable Estrés Laboral	17
2.1.1.1. Internacional	17
2.1.1.2. Nacional.....	19
2.1.1.3. Local	21
2.1.2. Antecedentes de la variable Desempeño.....	22
2.1.2.1. Internacional	22
2.1.2.2. Nacional.....	24
2.1.2.3. Local	26
2.2. BASES TEÓRICAS.....	27
2.2.1. Bases teóricas sobre Estrés	27
2.2.1.1. Estrés Laboral	29
2.2.1.2. Factores del estrés laboral.....	29
2.2.1.2.1. Apoyo organizacional	29

2.2.1.2.2.	Demanda o recarga laboral	32
2.2.1.2.3.	Dificultad interpersonal.....	34
2.2.1.2.4.	Fuentes intrínsecas de insatisfacción	37
2.2.1.2.5.	Justicia organizacional	40
2.2.2.	Bases teóricas sobre Desempeño	41
2.2.3.	Desempeño laboral.....	41
2.2.3.1.	Factores que influyen en el desempeño laboral	44
2.2.3.1.1.	Satisfacción del trabajador	44
2.2.3.1.2.	Autoestima	45
2.2.3.1.3.	Trabajo en equipo.....	46
2.2.3.1.4.	Capacitación del trabajador.....	47
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	48
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		51
3.1.	HIPÓTESIS.....	51
3.1.1.	HIPÓTESIS GENERAL	51
3.1.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	51
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	52
3.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	53
3.5.1.	Población.....	53
3.5.2.	Muestra	53
3.6.	VARIABLES E INDICADORES.....	53
3.6.1.	Identificación de las Variables	53
3.6.2.	Operacionalización de las variables	54
3.7.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	55
3.7.1.	Técnica.....	55
3.7.2.	Instrumento	55
3.8.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		56
4.1.	CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	56
4.1.1.	Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach	56
4.1.2.	Relación variable, indicadores e ítems.....	58
4.1.3.	Escala de valoración de las variables	60
4.2.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	61
4.2.1.	Resultados de la variable independiente: Estrés Laboral	61

4.2.1.1.	Análisis por dimensión.....	61
4.2.1.1.1.	Apoyo organizacional	61
4.2.1.1.2.	Recarga laboral	64
4.2.1.1.3.	Dificultad interpersonal.....	67
4.2.1.1.4.	Fuentes intrínsecas de insatisfacción	70
4.2.1.1.5.	Justicia organizacional	73
4.2.1.2.	Análisis general.....	75
4.2.2.	Resultados de la variable dependiente: Desempeño	76
4.2.2.1.	Análisis por dimensión.....	76
4.2.2.1.1.	Satisfacción del trabajador	76
4.2.2.1.2.	Autoestima	82
4.2.2.1.3.	Trabajo en equipo.....	86
4.2.2.1.4.	Capacitación del trabajador.....	92
4.2.2.2.	Análisis general.....	96
4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	97
4.3.1.	Verificación de hipótesis específicas	97
4.3.1.1.	Verificación de primera hipótesis específica	97
4.3.1.2.	Verificación de segunda hipótesis específica.....	99
4.3.1.3.	Verificación de tercera hipótesis específica.....	101
4.3.1.4.	Verificación de cuarta hipótesis específica	103
4.3.1.5.	Verificación de quinta hipótesis específica.....	105
4.3.2.	Verificación de hipótesis general	107
	CONCLUSIONES	109
	RECOMENDACIONES	111
	REFERENCIAS.....	113
	APENDICE.....	115
	Matriz de Consistencia.....	115
	Instrumentos de investigación.....	118

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Estadístico de fiabilidad de la variable Estrés laboral	56
Tabla 2 Estadístico de fiabilidad de la variable Desempeño	57
Tabla 3 Indicador 01: Apoyo ineficaz de los supervisores	61
Tabla 4 Indicador 02: Escasa autoridad para tomar decisiones	62
Tabla 5 Indicador 03: Disposición de integrar equipos de trabajo	63
Tabla 6 Indicador 04: Escaso número de trabajadores	64
Tabla 7 Indicador 05: Situaciones deberá enfrentar cada día	65
Tabla 8 Indicador 06: Tiempo libre	66
Tabla 9 Indicador 07: Conflictos interpersonales	67
Tabla 10 Indicador 08: Demasiada competitividad	68
Tabla 11 Indicador 09: Problemáticas con gente fuera de su sector	69
Tabla 12 Indicador 10: Inestabilidad laboral	70
Tabla 13 Indicador 11: Escaso confort físico en el lugar de trabajo	71
Tabla 14 Indicador 12: Incompatibilidad de tareas	72
Tabla 15 Indicador 13: Dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	73
Tabla 16 Indicador 14: Oculta o falsea las emociones y sentimientos	74
Tabla 17 Indicador 15: Sentimientos	76
Tabla 18 Indicador 15: Sentimientos	77
Tabla 19 Indicador 16: Actitudes	78
Tabla 20 Indicador 16: Actitudes	79
Tabla 21 Indicador 17: Placer	80
Tabla 22 Indicador 17: Placer	81
Tabla 23 Indicador 18: Reconocimientos	82
Tabla 24 Indicador 18: Reconocimientos	83
Tabla 25 Indicador 19: Oportunidades	84
Tabla 26 Indicador 19: Oportunidades	85
Tabla 27 Indicador 20: Cohesión	86
Tabla 28 Indicador 20: Cohesión	87
Tabla 29 Indicador 21: Uniformidad	88
Tabla 30 Indicador 21: Uniformidad	89
Tabla 31 Indicador 22: Comunicación	90
Tabla 32 Indicador 22: Comunicación	91
Tabla 33 Indicador 23: Formación	92
Tabla 34 Indicador 23: Formación	93
Tabla 35 Indicador 24: Capacitación	94
Tabla 36 Indicador 24: Capacitación	95
Tabla 37 Resultados de la primera hipótesis específica	97
Tabla 38 Resultados de la segunda hipótesis específica	99
Tabla 39 Resultados de la tercera hipótesis específica	101
Tabla 40 Resultados de la cuarta hipótesis específica	103
Tabla 41 Resultados de la quinta hipótesis específica	105
Tabla 42 Resultados de la hipótesis general	107

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar el grado de incidencia del estrés laboral y el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020. Y como objetivos específicos determinar el nivel de incidencia del apoyo organizacional en el desempeño de los distribuidores, además determinar el grado de incidencia de la recarga laboral en el desempeño de los distribuidores, también determinar el nivel de incidencia de la dificultad interpersonal en el desempeño de los distribuidores, además determinar el grado de incidencia de las fuentes intrínsecas de insatisfacción en el desempeño de los distribuidores, también determinar el nivel de incidencia de la justicia organizacional en el desempeño de los distribuidores.

El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación básica o pura, explicativa porque está orientada a conocer la incidencia que genera el estrés laboral y porque se busca la mejora del desempeño.

La población de estudios está conformada por los distribuidores de Silver Lake S.A. Se trata entonces de una población limitada de 33 distribuidores, que abarcan las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, es por ello que se evaluó a la totalidad de los distribuidores. Se aplicó la encuesta como instrumento de recolección de datos, previamente validada; la cual contenía 34 preguntas referentes a la variable estrés laboral y desempeño. Se recalcó el carácter anónimo de la encuesta, así como la sinceridad de las respuestas emitidas para contribuir al éxito del estudio.

Una vez recolectados los datos, se sistematizaron estadísticamente por medio del software estadístico SPSS para su análisis, interpretación y conclusiones finales detalladas en la investigación.

Palabras clave: Estrés Laboral, Desempeño.

ABSTRACT

The objective of this thesis is to determine the degree of incidence of work stress and the performance of Silver Lake S.A. distributors in the Tacna, Ilo and Moquegua venues, 2020. And as specific objectives to determine the level of incidence of the organizational support in the performance of the distributors, in addition to determining the degree of incidence of the work load in the performance of the distributors, also to determine the level of incidence of interpersonal difficulty in the performance of the distributors, in addition to determining the degree of incidence of the intrinsic sources of dissatisfaction in the performance of the distributors, also determining the level of incidence of the lack of organizational justice in the performance of distributors.

The type of research presented by the project is basic or pure research, explanatory because it is aimed at knowing the incidence generated by work stress and because it seeks to improve performance.

The study population is made up of Silver Lake S.A. distributors. It is then a limited population of 33 distributors, which include the Tacna, Ilo and Moquegua venues, which is why all the distributors were evaluated. The survey was applied as a data collection instrument, previously validated; which contained 34 questions referring to the variable work stress and performance. The anonymous nature of the survey was emphasized, as was the sincerity of the responses issued to contribute to the success of the study.

Once the data were collected, they were statistically systematized using the SPSS statistical software for their analysis, interpretation and final detailed conclusions in the investigation.

Keywords: Job Stress, Performance.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada “La Incidencia Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Distribuidores De Silver Lake S.A. En Las Sedes De Tacna, Ilo Y Moquegua, 2020.”, tiene como objetivo determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, para entender como el desempeño puede afectar la efectividad de reparto de los distribuidores.

La Tesis posee diferentes capítulos.

El Capítulo I, Planteamiento del Problema, en este punto tenemos la descripción y formulación del problema, justificación de la investigación y objetivos.

El Capítulo II, Marco Teórico, presenta los antecedentes y hace desarrollo de las bases teóricas y la definición de conceptos básicos.

El Capítulo III, Metodología, en la cual se plantea las hipótesis, el tipo de investigación, el diseño, el nivel, determinación de la población y la muestra, variables e indicadores, también las técnicas de recolección de datos.

El Capítulo IV, Resultado, presenta la confiabilidad de instrumentos, tratamiento estadístico, los resultados de la aplicación del instrumento dentro de la empresa. Los resultados se expresan en forma de tablas y gráficas con su respectivo análisis.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones finales de la investigación, como también las referencias bibliográficas que sirvieron de base para el estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoce al estrés como la enfermedad del siglo XXI. En el ámbito laboral, su presencia es común entre los trabajadores y de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés. (OMS, 2004)

Afecta principalmente el desempeño del trabajador y su capacidad para efectuar sus labores diarias; errores cada vez más frecuentes en sus tareas, lentitud en cumplir las asignaciones, entre otras; lo cual ocasiona que se afecte a toda la organización. Las personas dentro de una organización conviven con esta situación. Estas personas poseen características distintas ya sea por género, edad, grados de instrucción, entre otras, lo cual muchas veces no es tomado en cuenta por la entidad.

Cuando hablamos de desempeño laboral nos estamos refiriendo a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que incide directamente en los resultados de la organización.

En definitiva se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. Es precisamente por eso por lo que resulta fundamental medirlo. Ya no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino porque uno bueno es capaz de aumentar la motivación y acercarnos a nuestro objetivo final. De hecho, inciden otros muchos factores, esto se plasma de manera muy evidente en el caso de los distribuidores.

En la actualidad desempeñarse como distribuidor de bebidas no alcohólicas, es un trabajo arduo, permanente, cansado y sin vacaciones, este trabajo se rigen bajo un horario de al menos quince horas continuas de repartición de bebidas, dentro de este lapso de tiempo los distribuidores están sujetos y expuestos a diferentes patrones y situaciones donde los niveles estrés pueden ser elevados; teniendo en cuenta que su día de labores empieza a las seis de la mañana y culminando a las ocho de la noche, siempre y cuando no hayan tenido inconvenientes en el día como, tráfico vehicular, rechazos de pedidos, salidas tardías, errores de facturación, bodegas cerradas, quiebres de stock, entregas fuera de ruta, falta de dinero, pedidos falsos, etc.

En la ciudad de Tacna no se ha realizado una investigación adecuada para conocer la incidencia que puede tener el estrés con respecto a los distribuidores es por ello que veo necesario realizar un estudio para conocer el desempeño evaluando su nivel de estrés laboral diario.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cómo el estrés laboral incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo el apoyo organizacional incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?

¿Cómo la recarga laboral incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?

¿Cómo la dificultad interpersonal incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?

¿Cómo las fuentes intrínsecas de insatisfacción inciden en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?

¿Cuál es el nivel de incidencia de la justicia organizacional en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación

La investigación posee su justificación debido a que permitirá generar aportes a la disciplina de la dirección y gestión de empresas, específicamente a las teorías relacionadas a “estrés laboral” y “desempeño”.

A su vez representa una fuente de data primaria para las empresas distribuidoras de bebidas, de esta manera pueden conocer de primera mano cuál es la incidencia del estrés en el desempeño laboral de su personal.

1.3.2. Importancia

Esta investigación posee contenido útil para el desempeño laboral en el área de distribución, de esta manera se podrá tener conocimiento de la incidencia del estrés en la labor diaria ejecutada por el distribuidor, a su vez la información recopilada permite que empresas dedicadas al mismo rubro puedan tener conocimiento en favor de su personal.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar el grado de incidencia del estrés laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de incidencia del apoyo organizacional en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020

Determinar el grado de incidencia de la recarga laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020

Determinar el nivel de incidencia de la dificultad interpersonal en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020

Determinar el grado de incidencia de las fuentes intrínsecas de insatisfacción en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020

Determinar el nivel de incidencia de la justicia organizacional en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes de la variable Estrés Laboral

2.1.1.1. Internacional

Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería.
(Cremades, 2016)

La tesis fue propuesta para optar el grado académico de Doctorado en enfermería de la Universidad de Alicante.

La tesista tiene como objetivo, identificar los factores que generan estrés en los profesionales de Enfermería de las Unidades Hospitalarias Medicas en el marco del Sistema Nacional de Salud.

Se concluye, que se ha conocido y evaluados factores de estrés desde la perspectiva de los profesionales pueden aportar propuestas de mejora en la gestión clínica de cualquier unidad hospitalaria de enfermería clínica no quirúrgica.

Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola Arvecor S.A. (Lynch, 2015)

La tesis fue propuesta para optar por el grado académico de Psicólogo Industrial, otorgado por la Universidad de Guayaquil

El tesista tiene como objetivo, caracterizar cómo influye el estrés laboral en la satisfacción de los trabajadores del área contable de la empresa agrícola Arvecor S.A.

Se concluye, que los principales agentes estresores que influye en los trabajadores del área contable es la inadecuada relación jefe-subordinado, salarios bajos, percepciones equivocadas y sobrecarga laboral.

2.1.1.2. Nacional

Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. (Ruiz & Vega, 2016)

La tesis fue propuesta para optar por el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial, otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Los tesisistas tienen como objetivo, conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos de rango medio, de una empresa de venta y servicios industriales.

Se concluye que, se encontró que la variable estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio de la empresa Metalurgia, pero no de manera significativa. Se llegó a esta conclusión a través del análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos, que sirvieron para describir la relación entre ambas variables.

Asimismo, la metodología estadística de ecuaciones estructurales obtuvo que existe una relación negativa entre la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (desempeño), siendo que a medida que aumentara en 1 el puntaje de estrés, el desempeño disminuirá en 0.08. Sin embargo, el modelo no posee un buen ajuste, por lo que la relación entre las dos variables debe limitarse a una relación de causalidad parcial.

Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (Quispe, 2016)

La tesis fue propuesta para optar el título de Licenciada en Psicología, otorgado por la Universidad Autónoma del Perú

La tesis tiene como objetivo, determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada.

Se concluye que, existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima.

2.1.1.3. Local

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. (Chavez, 2016)

La tesis fue propuesta para optar el título de Ingeniero Comercial, otorgado por la Universidad Privada de Tacna.

La tesista tiene como objetivo, establecer el efecto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

Se concluye que, el trabajo estableció el efecto del Estrés Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

2.1.2. Antecedentes de la variable Desempeño

2.1.2.1. Internacional

Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Zans Castellón, 2017)

La tesis fue propuesta para obtener el grado de Master en Gerencia Empresarial otorgado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

El tesista tiene como objetivo, analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.

Se concluyó que, se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.

Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango (González, 2015)

La tesis fue propuesta para optar el grado académico de Licenciada Psicología Industrial / Organizacional, otorgado por la Universidad Rafael Landívar.

La tesista tiene como objetivo, establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Se concluyó que, el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativamente con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

2.1.2.2. Nacional

La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay - Huari, año 2017. (Leon, 2017)

La tesis fue propuesta para optar el grado académico de Licenciado en Administración, otorgado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

El tesista tiene como objetivo, determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari, año 2017.

Se concluye que, la hipótesis general, donde se obtiene Sig. Asintótica (bilateral) de 0.000, donde es menor que 0.05, aceptando la Hipótesis alterna, donde la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari, año 2017, con una correlación positiva considerable del 79.5%, entre la motivación y el desempeño laboral.

Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016. (Perea Pasquel, 2017)

La tesis fue propuesta para optar el grado académico de Magister en Gestión Empresarial, otorgado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

El tesista tiene como objetivo, determinar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016.

Se concluye como respuesta al objetivo general planteado “Determinar cómo se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016” Efectivamente llegamos a la conclusión que: La motivación laboral y desempeño laboral, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.912; es decir, a mayor motivación laboral mejor es el desempeño laboral.

2.1.2.3. Local

La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa Termoenergías del Perú S.A, Lima 2017. (Quispe Chura, 2017)

La tesis fue propuesta para optar el título de Ingeniero Comercial, otorgado por la Universidad Privada de Tacna.

La tesista tiene como objetivo, determinar el grado de influencia de la rotación de personal en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Termoenergías del Perú S.A para crear estrategias de retención de los empleados claves en la empresa y seguir liderando el mercado.

Se concluye que, en la empresa Termoenergías S.A se comprueba que existe un alto desempeño laboral, basado en una cultura de trabajo en equipo y de capacitación permanente, orientada a contribuir con la productividad del trabajador y promover la mejora continua de la calidad empresarial.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Bases teóricas sobre Estrés

La autora define el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas. (Conde, 2009)

Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas. (Conde, 2009)

Sin embargo otro autor considera que el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación.

El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas. (Rodríguez, 2008)

El estrés consiste en un esquema de «reacciones arcaicas» frente a la exposición a estresores, que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física. Es como “revolucionar el motor” o “pisar el acelerador”. El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazantes o excesivamente exigentes. (Comisión Europea, 2000)

El estrés laboral se produce mediante los estímulos, es como una alarma natural del cuerpo para reaccionar ante situaciones negativas o positivas acelerando el ritmo cardiaco e incrementando la adrenalina en la sangre; se debe a la perturbación del equilibrio emocional de la persona en circunstancias extremas.

2.2.1.1. Estrés Laboral

Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación". (Comisión Europea, 2000)

2.2.1.2. Factores del estrés laboral

2.2.1.2.1. Apoyo organizacional

Distribución temporal del trabajo y la velocidad a la que se completa son factores muy importantes. La exigencia continúa de completar tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés.

De acuerdo al empleo, el trabajador tiene más o menos flexibilidad para ordenar temporalmente los procesos o las tareas que pueden hacer y administrar las pautas, por lo que puede aprovechar estas circunstancias y distribuir y ordenar sus tareas de la manera que le sea más ventajosa o más fácil realizarlas. Sin embargo, muchas personas no aprovechan esta oportunidad cuando la tienen, y tienden a sobrecargarse de trabajo y a plantearse exigencias máximas de manera continuada que no pueden asumir o sacar adelante.

Las condiciones de trabajo por turnos pueden suponer un factor de estrés, a menudo son el origen de trastorno del sueño y de sus consecuencias.

Los indicadores influyentes a esta dimensión son:

- **Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa:** Los líderes están plenamente comprometidos en invertir en aquellos que conducen. Ellos apoyan a su equipo, construyen su equipo, son mentores y entrenadores de su equipo y realmente se preocupan por su equipo. Un supervisor que no invierte totalmente en su equipo no contará con un equipo, por lo menos no uno efectivo.

- **Escasa autoridad para tomar decisiones:** Es necesaria una autoridad con alcance suficiente que incluya todas las actividades relacionadas, sin tener que consultar frecuentemente con el director o encargado. Un problema habitual es conceder escasa autoridad, porque las políticas y los procedimientos de la organización suelen tener un límite, en algunos casos cada persona ejerce un control escaso sobre acciones de los demás.

- **Escasa disposición de integrar equipos de trabajo:** Trabajar de forma individual depende del carácter y la personalidad de cada uno, sobre todo, si se trata de personas que prefieren evitar el estrés. El nivel de presión y estrés generado por el trabajo en equipo es mucho mayor que cuando se realizan tareas individuales, pues tienen que llegar a consensos por la cantidad de personas y diferentes puntos de vista, pueden ser muy difíciles de conseguir pero lo ideal es integrarse, establecer vínculos con los demás integrantes y que se identifiquen con los propósitos para los cuales está creado el grupo se genera el sentido de pertenencia que hace del compromiso una característica que cohesionará mucho más a los miembros del equipo.

2.2.1.2.2. Demanda o recarga laboral

La sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés, puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de mucha responsabilidad. La carga cuantitativa es equiparable al estrés cotidiano del que se quejan muchas personas y equivale a estar fatigado de trabajo. La sobrecarga cualitativa es más subjetiva de evaluar y si no está reglamentada, implica juicios de valor acerca de lo que alguien está capacitado o no para asumir. Esta sobrecarga está relacionada con las necesidades de formación y habilidades para ejecutar la tarea, su dificultad y complejidad.

Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera efectiva o rápida.

Muchos investigadores apuntan a razones sociales de carácter general como las responsables del estrés laboral. Al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y a que éste abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo que tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte.

Todas las personas necesitamos tiempo privado y de ocio que se ve mermado cuando aumentan las exigencias o demandas en el trabajo. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es un ejemplo actual de estrés laboral. El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas son también estresantes.

Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y la quejas de salud por el otro, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad. La falta de trabajo, o infracarga, pueden también ser estresantes.
(Martinez, 2004)

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Escaso número de trabajadores.
- No saber que situaciones deberá enfrentar cada día.
- Tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado.

2.2.1.2.3. Dificultad interpersonal

El ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o de donde termina el ámbito de su responsabilidad.

Estos aspectos están relacionados con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tiene información insuficiente.

El conflicto de rol surge cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, por ejemplo de las tareas que lo componen y de cómo lo perciben los demás o también cuando no se corresponden las expectativas generadas en el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más bien a los escalones inferiores de la organización, aunque puede darse también en profesionales cualificados.

Es importante una buena comunicación entre la empresa y el trabajador y un buen conocimiento del puesto de trabajo, relacionado con las habilidades de desarrollo de la carrera profesional.

La responsabilidad especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos, la falta de autonomía y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- **Conflictos interpersonales:** Es el resultado de una diferencia incompatible, resultado de alguna forma de interferencia u oposición.

- **Demasiada competitividad:** La competitividad es una ventaja primordial para poder escalar posiciones en el campo que se desenvuelve.

- **Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector:** Fomentar buenas relaciones requiere trabajo y respeto mutuo. Así como también que las relaciones interpersonales son por naturaleza profundas y complejas. Aunque puede existir conflictos entre áreas dentro del trabajo, se debe buscar la estabilidad entre colegas es por eso importante tomar en cuenta los valores más relevantes para así poder favorecer las relaciones interpersonales.

2.2.1.2.4. Fuentes intrínsecas de insatisfacción

Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor de estrés laboral. Las relaciones personales son muy importantes, dentro de ellas destacan los conflictos personales con factor de estrés. Por el contrario, el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar el estrés. La cohesión grupal contrarresta los efectos negativos de la ambigüedad y del conflicto de rol.

El factor social más importante es la falta de comunicación o el apoyo del superior o supervisor, que cuando no existe o se deteriora puede ser una fuente principal de estrés. A veces se manifiesta en la falta de reconocimiento y de valoración de las tareas hechas cuando estas exigen un esfuerzo especial. En otros casos la fuente de estrés laboral es un excesivo entrometimiento o crítica de la labor del trabajador.

Las relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo que conlleva es un estresor importante que las propias habilidades sociales pueden atenuar: Unas habilidades dependen de la persona, ya que hay quien es más extravertido y otras pueden aprenderse en el puesto de trabajo o fuera de él.

La formación en habilidades de comunicación, liderazgo, solución de conflictos y negociación, tiene su lugar en las actividades de desarrollo profesional y deben incluirse en los planes de formación de las empresas. Las interacciones entre la vida personal y familiar son complejas. La vida familiar desempeña un importante papel en el ajuste personal de todos y tiene un papel decisivo en la satisfacción laboral y en el estrés laboral. Precisamente un problema que poseen muchas personas, es la incapacidad de “desconectar” de los problemas del trabajo y de llevarse a casa los agobios del trabajo. El hogar puede provocar estrés, pero es también la mayor fuente de apoyo social que existe. La vida familiar afecta decisivamente a la carrera profesional de varias formas.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

➤ **Inestabilidad laboral:** Impacta negativamente en el trabajador por uno de los canales de expresión: el malestar, sobre todo si existe un desajuste entre el nivel de instrucción y la tarea que realiza. De igual manera, se ha corroborado que la inestabilidad laboral y el malestar que la misma genera, producen altos niveles de tensión psicológica. Esta transformación en el mercado de trabajo fue dejando atrás nociones como identidad laboral, seguridad laboral, empleo estable y pleno empleo. (De Figueroa, 2006)

➤ **Escaso confort físico en el lugar de trabajo:** Un inadecuado espacio le impide al trabajador concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada.

➤ **Incompatibilidad de tareas:** Desarrollar las tareas designadas de acuerdo al manual de procesos es lo más óptimo, pero en muchas instituciones un trabajador tiende hacer múltiples tareas fuera de sus rutinas diarias.

2.2.1.2.5. Justicia organizacional

En a la estructura de la organización se influencia, el clima laboral, clima organizacional, es un factor, muchas veces subjetivo, que influye en el estrés laboral. Frecuentemente depende de cómo le va a cada cual en la organización.

Determinar procesos internos de trabajo y de funcionamiento, este muy afectado por el estilo de gestión de los directivos y por lo tanto es uno de los ámbitos de actuación de la empresa que puede influir, hasta cierto punto, en la satisfacción laboral y en prevenir o aliviar el nivel de estrés de los trabajadores.

Los factores influyentes a esta dimensión son:

- Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado.

- Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos.

2.2.2. Bases teóricas sobre Desempeño

El desempeño es la conducta laboral que implica el logro de las metas de la organización. También se ha considerado como la acción que lleva a la obtención de los resultados, no el resultado de la misma. En resumen, es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización. En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contraproductivas. (Campbell, 1970)

2.2.3. Desempeño laboral

“Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”, (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002). En ese sentido, el desempeño de las personas es la unión de su comportamiento con las metas obtenidas, por ello se modifica primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral también conocido como la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Para las empresas, el desempeño laboral no es un tema nuevo debido a que los trabajadores han mantenido siempre una relación con su trabajo. De tal manera que el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman.

Hoy por hoy debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado que establecen y fomentan el desarrollo de capacidades y habilidades, las empresas se han visto en la necesidad de generar cambios en sus estrategias laborales a la hora de enfrentar los nuevos retos que se les presentan.

En tal acto, en de suma necesidad, que las organizaciones desarrollen nuevas técnicas de producción, mercadeo, distribuciones, servicio al cliente, lo cual necesariamente amerita el esfuerzo, la proactividad y la calidad del talento humano, para enfrentar con una excelente capacidad de respuesta a los retos que la organización presente.

El desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”, (Stoner, 1994)

La buena gestión y productividad del capital humano en las organizaciones, son convertidas en elementos clave de sobrevivencia, por ende, las coordinaciones, direcciones, motivaciones y satisfacciones de los trabajadores son aspectos cada vez más importantes del proceso de recursos humanos. Entre ellos, la tranquilidad y satisfacción del trabajador ocupa un importante lugar, ya que, la percepción negativa o positiva de los empleados que mantienen con respecto a su trabajo influye de todas maneras en la rotación de personal, además del ausentismo, también repercute en la aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización.

”Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, (Chiavenato, 2000).

Otros autores consideran otra serie de características individuales, entre ellas: 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. (Milkovich & Boudreau, 1994)

2.2.3.1. Factores que influyen en el desempeño laboral

Muchas organizaciones para llegar a ofrecer una excelente atención a sus clientes consideran aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, los siguientes: la satisfacción del trabajador, buena autoestima, el trabajo en equipo y capacitaciones constantes para el trabajador.

2.2.3.1.1. Satisfacción del trabajador

Se plantea que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se relaciona con la naturaleza del trabajo y con el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro. (Davis & Newstorm, 1991)

2.2.3.1.2. Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, porque constituye un sistema de necesidades del trabajador manteniendo el esfuerzo para lograr una nueva situación positiva en la empresa, así como el deseo de ser reconocido por los logros dentro del equipo de trabajo. Es muy importante la autoestima en aquellos puestos que ofrezcan a los empleados oportunidades para mostrar sus habilidades y obviamente reconocerlos.

La autoestima es un factor determinante significativo en cualquier grupo de trabajo, por ejemplo, podemos pasar tener grupos de personas con trastornos depresivos a poseer empleados superados que mejoran significativamente sus miedos, llegando a la conclusión que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por ende las empresas deben confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones caóticas o conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima que la empresa le atribuye al trabajador que finalmente mediatiza el éxito o el fracaso.

2.2.3.1.3. Trabajo en equipo

Es necesario tener en cuenta, que la labor de los trabajadores podría mejorar si pertenecen a un equipo de trabajo donde puedan evaluar su calidad. Cuando los empleados se reúnen y satisfacen ciertas necesidades se produce un ambiente de armonía e interacciones dando origen a lo que se conoce como equipo de trabajo.

Dentro de la estructura se producen fenómenos y el equipo desarrolla algunos cambios, como la cohesión del equipo, la uniformidad y el compromiso de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las fortalezas que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes este tiene que tener un seguimiento adecuado para seguir fortaleciendo los buenos valores de los integrantes del grupo.

2.2.3.1.4. Capacitación del trabajador

Otro aspecto importante que no debemos olvidar, es la constante capacitación del trabajador, “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”, (Drovett, 1992).

“Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”, (Nash, 1989).

Se consideraba que los programas formales de entrenamiento no cubren las necesidades reales del puesto de trabajo, las quejas hasta la actualidad se dan porque normalmente casi la mayoría de los empleados en sus organizaciones sienten que les falta capacitación y desconocen los procedimientos para conseguirlos. (Drovett, 1992)

El área de RR.HH fomenta la capacitación constante, pero aquello tiene que ser aprobada siempre por los jefes inmediatos, que a su vez solicitan la aprobación de los gerentes o directores, siendo así uno de los principales obstáculos.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

➤ **Estrés Laboral:**

Se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. (Comisión Europea, 2000)

➤ **Desempeño laboral:**

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Chiavenato, 2002)

➤ **Comportamiento Organizacional:**

Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ambiente de la organización.

➤ **Conflicto:**

Proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa a está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses.

➤ **Grupo de trabajo:**

Conjunto organizado de trabajadores que se hacen responsables por un resultado.

➤ **Salud física**

Consiste en el bienestar del cuerpo y el óptimo funcionamiento del organismo de los individuos, es decir, es una condición general de las personas que se encuentran en buen estado físico.

➤ **Salud mental**

Estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida.

➤ **Infracarga**

Cuando la realización del trabajo requiere pocas exigencias a la persona y ésta puede ser: Infracarga cuantitativa: cuando la actividad (física y/o mental) de la tarea es escasa o se requiere la presencia del trabajador pero sus intervenciones son limitadas.

➤ **Conducta contraproductiva**

Refiere a las conductas laborales contrarias a la productividad, como conducta intencional contraria a sus legítimos intereses.

➤ **Motivación:**

Aquellos que impulsan, dirigen y mantienen el comportamiento humano.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. HIPÓTESIS GENERAL

El estrés laboral posee una incidencia significativa en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El apoyo organizacional incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

La recarga laboral incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

La dificultad interpersonal incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Las fuentes intrínsecas de insatisfacción inciden significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

La justicia organizacional incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo básico o pura. La investigación se centró en evaluar las variables de estudio, manteniendo las bases teóricas ya preestablecidas, sin generar cambio o modificación sobre las características y atributos de nuestras variables.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es transversal no experimental, debido a que su ejecución se realizó en un momento único en el tiempo.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativa, esta investigación se determinó debido a la medición de relación e incidencia entre la variable independiente “estrés laboral” y la variable dependiente “desempeño”.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

En la presente investigación, la población fue representada por la totalidad de los distribuidores de las sedes de la empresa Silver Lake S.A. en Tacna, Ilo y Moquegua, siendo un total de 33 trabajadores.

3.5.2. Muestra

Al ser una muestra pequeña y de acceso, se trabajó con el 100% de la población.

3.6. VARIABLES E INDICADORES

3.6.1. Identificación de las Variables

- Estrés Laboral

- Desempeño

3.6.2. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Estrés Laboral	Está definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del entorno o la organización de trabajo	Apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores	P01
			Escasa autoridad para tomar decisiones	P02
			Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	P03
		Recarga laboral	Escaso número de trabajadores	P04
			No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	P05
			Tiempo libre	P06
		Dificultad interpersonal	Conflictos interpersonales	P07
			Demasiada competitividad	P08
			Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	P09
		Fuentes intrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	P10
			Escaso confort físico en el lugar de trabajo	P11
			Incompatibilidad de tareas	P12
		Justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	P13
			Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	P14

Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Desempeño	Se ha definido como aquellos comportamientos de los empleados, relevantes para los objetivos de la organización, que pueden ser medidos en las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	Satisfacción del trabajador	Sentimientos	P15, P16
			Actitudes	P17, P18
			Placer	P19, P20
		Autoestima	Reconocimientos	P21, P22
			Oportunidades	P23, P24
		Trabajo en equipo	Cohesión	P25, P26
			Uniformidad	P27, P28
			Comunicación	P29, P30
		Capacitación del trabajador	Formación	P31, P32
			Capacitación	P33, P34

3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó en el presente estudio es la encuesta.

3.7.2. Instrumento

El instrumento correspondiente a la técnica con la que se trabajó es el cuestionario de encuesta.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La información que se recopiló a través del cuestionario de encuesta, se ingresó a una base de datos utilizando la prueba estadística a través del programa SPSS v25. El análisis de la información se realizó utilizando técnicas de estadística inferencial y descriptiva, mediante Alfa de Cronbach, R-Cuadrado, Anova, Coeficiente, asimismo se hizo el uso de tablas para mostrar los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Se calcula el coeficiente del Alfa de Cronbach con la finalidad de determinar la existencia de un nivel de confiabilidad sobre los instrumentos aplicados.

Tenemos que:

Tabla 1

Estadístico de fiabilidad de la variable Estrés laboral.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,841	14

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico IBM SPSS v25, el cual para la variable 1 – Estrés Laboral – devolvió Alfa de Cronbach = 0.841 considerado como aceptable, como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad de la variable Desempeño.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,819	20

Respecto a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico IBM SPSS v25, el cual para la variable 2 – Desempeño – devolvió Alfa de Cronbach = 0.819 considerado como aceptable, como se aprecia en la tabla 2.

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Estrés Laboral	Apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores	Usted nota que ha recibido apoyo ineficaz de sus supervisores.
		Escasa autoridad para tomar decisiones	Se siente limitado para tomar decisiones.
		Escasa disposición de integrar equipos de trabajo	Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.
	Recarga laboral	Escaso número de trabajadores	Tiene usted sobrecarga de rutas.
		No saber que situaciones deberá enfrentar cada día	Tiene usted entendimiento de las situaciones en las rutas que afrontará día a día.
		Tiempo libre	Siente usted que la cantidad de reparto programado limita su tiempo libre.
	Dificultad interpersonal	Conflictos interpersonales	Tiene conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).
		Demasiada competitividad	Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.
		Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector	Constantemente tiene problemas con los clientes.
	Fuentes intrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral	Percibe usted un ambiente de inestabilidad laboral.
		Escaso confort físico en el lugar de trabajo	Se siente satisfecho con las condiciones físicas al realizar su trabajo.
		Incompatibilidad de tareas	Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.
	Justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado	Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.
		Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos	Usted reprime sus emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Desempeño	Satisfacción del trabajador	Sentimientos	La empresa desarrolla una cultura de identificación, compromiso y cariño por la empresa donde trabajan diariamente.
			Tiene usted sentimientos favorables hacia la empresa que les dio la oportunidad de mejorar su calidad de vida.
		Actitudes	Tiene usted actitudes positivas frente a las situaciones que afronta en su trabajo diario.
			La empresa promueve en los distribuidores el desarrollo de sentimientos y actitudes favorables hacia su trabajo.
		Placer	Es agradable saber que la empresa confía en mi trabajo para mejorar la efectividad de distribución.
			Los distribuidores y su tripulación gozan del trabajo que realizan a diario.
	Autoestima	Reconocimientos	La empresa tiene como política reconocer y estimular la labor destacada de los distribuidores.
			La empresa premia a los distribuidores que cumplen con los objetivos mensuales.
		Oportunidades	Usted como distribuidor se esmera por lograr sus objetivos mensuales
			La empresa otorga en ocasiones como valoración, apoyo a quienes realizan las entregas con mayor efectividad.
	Trabajo en equipo	Cohesión	Los distribuidores cumplen con efectividad el trabajo en equipo y buscando un mismo objetivo.
			La empresa fortalece el trabajo en equipo en los distribuidores preparándolos para el trabajo sostenido y cohesionado.
		Uniformidad	Los distribuidores buscan establecer criterios parejos para asegurar el logro grupal.
			La empresa promueve el trabajo en equipo con el uso de criterios para solucionar problemas que afecten su efectividad.
		Comunicación	Los distribuidores manejan un sistema de comunicación permanente dentro y fuera de la empresa.
			La empresa promueve estrategias de comunicación para mantener

			informados a los distribuidores de todo lo relacionado con su bienestar.
	Capacitación del trabajador	Formación	Los distribuidores reciben continua información en la mejora del servicio.
			La empresa promueve el feedback de los procesos de entrega a sus distribuidores.
		Capacitación	La empresa desarrolla programas de capacitación para los distribuidores con fondos de la organización.
			Los distribuidores aplicamos la capacitación recibida por parte de la empresa.

4.1.3. Escala de valoración de las variables

1 – Nunca

2 – Casi nunca

3 – A veces

4 – Casi siempre

5 – Siempre

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Resultados de la variable independiente: Estrés Laboral

4.2.1.1. Análisis por dimensión

4.2.1.1.1. Apoyo organizacional

Tabla 3

Indicador 01: Apoyo ineficaz de los supervisores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.1	6.1	6.1
Casi Nunca	8	24.2	24.2	30.3
A veces	22	66.7	66.7	97.0
Casi siempre	1	3.0	3.0	100.0
Total	33	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Interpretación:

De un total 33 trabajadores encuestados, 22 trabajadores que representan al 66.7% siendo el porcentaje más alto, perciben que el apoyo ineficaz de parte de sus superiores se da a veces, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3.0% siendo el porcentaje más bajo menciona que el apoyo ineficaz de parte de sus supervisores se da casi siempre, según se muestra en la tabla 3.

Tabla 4*Indicador 02: Escasa autoridad para tomar decisiones.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.2	18.2	18.2
Casi Nunca	11	33.3	33.3	51.5
A veces	15	45.5	45.5	97.0
Siempre	1	3.0	3.0	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 15 trabajadores que representan al 45.5% siendo el porcentaje más alto, perciben que la escasa autoridad para tomar decisiones se da a veces, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3.0% siendo el porcentaje más bajo menciona que la escasa autoridad para tomar decisiones se da siempre, según se muestra en la tabla 4.

Tabla 5*Indicador 03: Disposición de integrar equipos de trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12.1	12.1	12.1
Casi Nunca	7	21.2	21.2	33.3
A veces	12	36.4	36.4	69.7
Casi siempre	10	30.3	30.3	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 12 trabajadores que representan al 36.4% siendo el porcentaje más alto, perciben que la escasa disposición de integrar equipos de trabajo se da a veces, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo menciona que la escasa disposición de integrar equipos de trabajo se da nunca, según se muestra en la tabla 5.

4.2.1.1.2. Recarga laboral

Tabla 6*Indicador 04: Escaso número de trabajadores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	87.9	87.9	87.9
Casi Nunca	4	12.1	12.1	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 29 trabajadores que representan al 87.9% siendo el porcentaje más alto, perciben que la sobre carga de rutas se da nunca, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la sobrecarga de rutas se da casi nunca, según se muestra en la tabla 6.

Tabla 7*Indicador 05: Situaciones deberá enfrentar cada día.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	6.1	6.1	6.1
Casi siempre	7	21.2	21.2	27.3
Siempre	24	72.7	72.7	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 24 trabajadores que representan al 72.7% siendo el porcentaje más alto, perciben que no saber que situaciones deberá enfrentar cada día se da siempre, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6.1% siendo el porcentaje más bajo menciona que no saber que situaciones deberá enfrentar cada día se da a veces, según se muestra en la tabla 7.

Tabla 8*Indicador 06: Tiempo libre.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	20	60.6	60.6	60.6
A veces	13	39.4	39.4	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 20 trabajadores que representan al 60.6% siendo el porcentaje más alto, perciben que el tiempo libre se da casi nunca, mientras que 13 trabajadores correspondientes al 39.4, siendo el porcentaje más bajo menciona que el tiempo libre se da a veces, según se muestra en la tabla 8.

4.2.1.1.3. Dificultad interpersonal

Tabla 9*Indicador 07: Conflictos interpersonales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	87.9	87.9	87.9
Casi Nunca	4	12.1	12.1	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 29 trabajadores que representan al 87.9% siendo el porcentaje más alto, perciben que los conflictos interpersonales se da nunca, mientras que 4 trabajador correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo menciona que los conflictos interpersonales se dan casi nunca, según se muestra en la tabla 9.

Tabla 10*Indicador 08: Demasiada competitividad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	11	33.3	33.3	33.3
A veces	9	27.3	27.3	60.6
Casi siempre	8	24.2	24.2	84.8
Siempre	5	15.2	15.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 11 trabajadores que representan al 33.3% siendo el porcentaje más alto, consideran que demasiada competitividad se da casi nunca, mientras que 5 trabajadores correspondiente al 15.2% siendo el porcentaje más bajo, considera que demasiada competitividad se das siempre, según se muestra en la tabla 10.

Tabla 11*Indicador 09: Problemáticas con gente fuera de su sector.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	21.2	21.2	21.2
Casi Nunca	16	48.5	48.5	69.7
A veces	9	27.3	27.3	97.0
Siempre	1	3.0	3.0	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 16 trabajadores que representan al 48.5% siendo el porcentaje más alto, perciben que las relaciones problemáticas con gente de fuera de su sector se da casi nunca, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3.0% siendo el porcentaje más bajo, menciona que las relaciones problemáticas con gente de fuera de su sector se da siempre, según se muestra en la tabla 11.

4.2.1.1.4. Fuentes intrínsecas de insatisfacción

Tabla 12*Indicador 10: Inestabilidad laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	12.1	12.1	12.1
Casi Nunca	12	36.4	36.4	48.5
A veces	7	21.2	21.2	69.7
Casi Siempre	5	15.2	15.2	84.8
Siempre	5	15.2	15.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 12 trabajadores que representan al 36.4% siendo el porcentaje más alto, perciben que la inestabilidad laboral se da casi nunca, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la inestabilidad laboral se da nunca, según se muestra en la tabla 12.

Tabla 13

Indicador 11: Escaso confort físico en el lugar de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
A veces	2	6.1	6.1	12.1
Casi Siempre	11	33.3	33.3	45.5
Siempre	18	54.5	54.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Interpretación:

De un total 33 trabajadores encuestados, 18 trabajadores que representan al 54.5% siendo el porcentaje más alto, perciben que el escaso confort físico en el lugar trabajo se da siempre, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que el escaso confort físico en el lugar de trabajo se da casi nunca, según se muestra en la tabla 13.

Tabla 14*Indicador 12: Incompatibilidad de tareas.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	18.2	18.2	18.2
Casi Nunca	5	15.2	15.2	33.3
A veces	3	9.1	9.1	42.4
Casi Siempre	8	24.2	24.2	66.7
Siempre	11	33.3	33.3	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 11 trabajadores que representan al 33.3% siendo el porcentaje más alto, perciben que la incompatibilidad de tareas se da siempre, mientras que 3 trabajadores correspondiente al 9.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la incompatibilidad de tareas se da a veces, según se muestra en la tabla 14.

4.2.1.1.5. Justicia organizacional

Tabla 15*Indicador 13: Dar mucho en el trabajo y no ser recompensado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	3.0	3.0	3.0
Casi Nunca	5	15.2	15.2	18.2
A veces	7	21.2	21.2	39.4
Casi Siempre	11	33.3	33.3	72.7
Siempre	9	27.3	27.3	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 11 trabajadores que representan al 33.3% siendo el porcentaje más alto, perciben que la sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado se da casi siempre, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3.0% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado se da nunca, según se muestra en la tabla 15.

Tabla 16

Indicador 14: Oculta o falsea las emociones y sentimientos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	15.2	15.2	15.2
Casi Nunca	13	39.4	39.4	54.5
A veces	4	12.1	12.1	66.7
Casi Siempre	4	12.1	12.1	78.8
Siempre	7	21.2	21.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Interpretación:

De un total 33 trabajadores encuestados, 13 trabajadores que representan al 39.4% siendo el porcentaje más alto, menciona que oculta o falsea las propias emociones y sentimientos se dan casi nunca, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos se da a veces, según se muestra en la tabla 16.

4.2.1.2. Análisis general

En los resultados obtenidos, se puede observar claramente que dentro de la variable independiente estrés laboral, se ha encontrado que sus dimensiones, como el apoyo organizacional se manifiesta generalmente a veces por parte de la empresa. La recarga laboral se manifiesta dependiendo de la estación del año, en temporada baja haciendo referencia al invierno no se presenta recarga laboral ya que el reparto disminuye considerablemente, sin embargo en temporada alta haciendo referencia al verano se presenta siempre ya que el reparto se incrementa. La dificultad interpersonal se presenta casi nunca, la relación con los superiores es cordial, sin embargo en el caso de los clientes especiales siempre hay circunstancias. Las fuentes intrínsecas de insatisfacción se presenta con poca frecuencia ya que el ambiente de inestabilidad laboral es casi nulo, sin embargo algunas tareas externas pueden repercutir con frecuencia. La justicia organizacional se presenta siempre por el hecho que el horario de trabajo es agotador, es por este hecho que se percibe que el trabajo no es valorado ni recompensado.

4.2.2. Resultados de la variable dependiente: Desempeño

4.2.2.1. Análisis por dimensión

4.2.2.1.1. Satisfacción del trabajador

Tabla 17

Indicador 15: Sentimientos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	15.2	15.2	15.2
Casi Siempre	10	30.3	30.3	45.5
Siempre	18	54.5	54.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Propia

Interpretación:

De un total 33 trabajadores encuestados, 18 trabajadores que representan al 54.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que la cultura de identificación por la empresa se da siempre, mientras que 5 trabajadores correspondiente al 15.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la cultura de identificación por la empresa se da a veces, según se muestra en la tabla 17.

Tabla 18*Indicador 15: Sentimientos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	8	24.2	24.2	24.2
Siempre	25	75.8	75.8	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 25 trabajadores que representan al 75.8% siendo el porcentaje más alto, menciona que los sentimientos son favorables por mejorar su calidad de vida se dan siempre, mientras que 8 trabajadores correspondiente al 24.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que los sentimientos son favorables por mejorar su calidad de vida se da casi siempre, según se muestra en la tabla 18.

Tabla 19*Indicador 16: Actitudes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	16	48.5	48.5	48.5
Siempre	17	51.5	51.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 17 trabajadores que representan al 51.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que las actitudes positivas se dan siempre, mientras que 16 trabajadores correspondiente al 48.5% siendo el porcentaje más bajo, menciona que las actitudes positivas se dan casi siempre, según se muestra en la tabla 19.

Tabla 20*Indicador 16: Actitudes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	3	9.1	9.1	9.1
A veces	2	6.1	6.1	15.2
Casi Siempre	15	45.5	45.5	60.6
Siempre	13	39.4	39.4	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 15 trabajadores que representan al 45.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que las actitudes favorables se dan casi siempre, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que las actitudes favorables se da a veces, según se muestra en la tabla 20.

Tabla 21*Indicador 17: Placer.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	21.2	21.2	21.2
A veces	8	24.2	24.2	45.5
Casi Siempre	11	33.3	33.3	78.8
Siempre	7	21.2	21.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 11 trabajadores que representan al 33.3% siendo el porcentaje más alto, menciona que la empresa mejora su efectividad con mi trabajo se da casi siempre, mientras que 7 trabajadores correspondiente al 21.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la empresa mejora su efectividad con mi trabajo se da casi nunca y siempre, según se muestra en la tabla 21.

Tabla 22*Indicador 17: Placer.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
A veces	9	27.3	27.3	33.3
Casi Siempre	7	21.2	21.2	54.5
Siempre	15	45.5	45.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 15 trabajadores que representan al 75.8% siendo el porcentaje más alto, menciona que los distribuidores gozan del trabajo a diario se dan siempre, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que los distribuidores gozan del trabajo a diario se da casi nunca, según se muestra en la tabla 22.

4.2.2.1.2. Autoestima

Tabla 23*Indicador 18: Reconocimientos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	12.1	12.1	12.1
A veces	12	36.4	36.4	48.5
Casi Siempre	17	51.5	51.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 17 trabajadores que representan al 51.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que la política de estimular a los distribuidores se dan casi siempre, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la política de estimular a los distribuidores se da casi nunca, según se muestra en la tabla 23.

Tabla 24*Indicador 18: Reconocimientos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	27.3	27.3	27.3
Casi Siempre	10	30.3	30.3	57.6
Siempre	14	42.4	42.4	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 14 trabajadores que representan al 42.4% siendo el porcentaje más alto, menciona que la empresa premia a quienes cumplen los objetivos mensuales se da siempre, mientras que 9 trabajadores correspondiente al 27.3% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la empresa premia a quienes cumplen los objetivos mensuales se da a veces, según se muestra en la tabla 24.

Tabla 25*Indicador 19: Oportunidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	2	6.1	6.1	6.1
A veces	9	27.3	27.3	33.3
Casi Siempre	7	21.2	21.2	54.5
Siempre	15	45.5	45.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 15 trabajadores que representan al 45.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que el esmero por lograr los objetivos mensuales se da siempre, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que el esmero por lograr los objetivos mensuales se da casi nunca, según se muestra en la tabla 25.

Tabla 26*Indicador 19: Oportunidades.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	12.1	12.1	12.1
A veces	11	33.3	33.3	45.5
Casi Siempre	10	30.3	30.3	75.8
Siempre	8	24.2	24.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 11 trabajadores que representan al 33.3% siendo el porcentaje más alto, menciona que el apoyo al distribuidor con mayor efectividad se da a veces, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que el apoyo al distribuidor con mayor efectividad se da casi nunca, según se muestra en la tabla 26.

4.2.2.1.3. Trabajo en equipo

Tabla 27*Indicador 20: Cohesión.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	12.1	12.1	12.1
Casi Siempre	11	33.3	33.3	45.5
Siempre	18	54.5	54.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 18 trabajadores que representan al 54.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que el trabajo en equipo busca un mismo objetivo se da siempre, mientras que 4 trabajadores correspondiente al 12.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que el trabajo en equipo busca un mismo objetivo se da a veces, según se muestra en la tabla 27.

Tabla 28*Indicador 20: Cohesión.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	33.3	33.3	33.3
Casi Siempre	16	48.5	48.5	81.8
Siempre	6	18.2	18.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 16 trabajadores que representan al 48.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que la fortaleza del trabajo en equipo se da casi siempre, mientras que 6 trabajadores correspondiente al 18.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la fortaleza del trabajo en equipo se da siempre, según se muestra en la tabla 28.

Tabla 29*Indicador 21: Uniformidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	16	48.5	48.5	48.5
Siempre	17	51.5	51.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 17 trabajadores que representan al 51.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que la búsqueda de criterios para el logro grupal se da siempre, mientras que 16 trabajadores correspondiente al 48.5% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la búsqueda de criterios para el logro grupal se da casi siempre, según se muestra en la tabla 29.

Tabla 30*Indicador 21: Uniformidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	21.2	21.2	21.2
Casi Siempre	13	39.4	39.4	60.6
Siempre	13	39.4	39.4	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 13 trabajadores que representan al 39.4% siendo el porcentaje más alto, menciona que la solución de problemas que afecten su efectividad se da siempre y casi siempre, mientras que 7 trabajadores correspondiente al 21.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la solución de problemas que afecten su efectividad se da a veces, según se muestra en la tabla 30.

Tabla 31*Indicador 22: Comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	7	21.2	21.2	21.2
A veces	7	21.2	21.2	42.4
Casi Siempre	14	42.4	42.4	84.8
Siempre	5	15.2	15.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 14 trabajadores que representan al 42.4% siendo el porcentaje más alto, menciona que la comunicación es permanente dentro y fuera de la empresa se da a veces, mientras que 5 trabajadores correspondiente al 15.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que menciona que la comunicación es permanente dentro y fuera de la empresa se da siempre, según se muestra en la tabla 31.

Tabla 32*Indicador 22: Comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	1	3.0	3.0	3.0
Casi Siempre	17	51.5	51.5	54.5
Siempre	15	45.5	45.5	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 17 trabajadores que representan al 51.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que la información a los distribuidores de temas relacionados con su bienestar se da casi siempre, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3.0% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la información a los distribuidores de temas relacionados con su bienestar se da a veces, según se muestra en la tabla 32.

4.2.2.1.4. Capacitación del trabajador

Tabla 33*Indicador 23: Formación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi	7	21.2	21.2	21.2
Nunca	18	54.5	54.5	75.8
A veces	7	21.2	21.2	97.0
Casi Siempre	1	3.0	3.0	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 18 trabajadores que representan al 54.5% siendo el porcentaje más alto, menciona que la información recibida para mejorar el servicio se da a veces, mientras que 1 trabajador correspondiente al 3.0% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la información recibida para mejorar el servicio se da siempre, según se muestra en la tabla 33.

Tabla 34*Indicador 23: Formación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	6.1	6.1	6.1
Casi Nunca	8	24.2	24.2	30.3
A veces	10	30.3	30.3	60.6
Casi Siempre	8	24.2	24.2	84.8
Siempre	5	15.2	15.2	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 10 trabajadores que representan al 30.3% siendo el porcentaje más alto, menciona que la empresa promueve el feedback de los procesos de entrega se da a veces, mientras que 2 trabajadores correspondiente al 6.1% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la empresa promueve el feedback de los procesos de entrega se da nunca, según se muestra en la tabla 34.

Tabla 35*Indicador 24: Capacitación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	18.2	18.2	18.2
Casi Siempre	13	39.4	39.4	57.6
Siempre	14	42.4	42.4	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 14 trabajadores que representan al 42.4% siendo el porcentaje más alto, menciona que los programas de capacitaciones se dan siempre, mientras que 6 trabajadores correspondiente al 18.2% siendo el porcentaje más bajo, menciona que los programas de capacitaciones se da a veces, según se muestra en la tabla 35.

Tabla 36*Indicador 24: Capacitación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	11	33.3	33.3	33.3
Siempre	22	66.7	66.7	100.0
Total	33	100.0	100.0	

*Fuente: Encuesta realizada**Elaboración: Propia***Interpretación:**

De un total 33 trabajadores encuestados, 22 trabajadores que representan al 66.7% siendo el porcentaje más alto, menciona que la capacitación recibida por parte de la empresa se da siempre, mientras que 11 trabajadores correspondiente al 33.3% siendo el porcentaje más bajo, menciona que la capacitación recibida por parte de la empresa se da casi siempre, según se muestra en la tabla 36.

4.2.2.2. Análisis general

En los resultados obtenidos, se puede observar claramente que dentro de la variable dependiente desempeño, se ha encontrado que sus dimensiones, como la satisfacción del trabajador se manifiesta generalmente a través de los sentimientos favorables, compromiso e identificación hacia la empresa es siempre, las actitudes positivas están presentes ya que los distribuidores desarrollan sentimientos favorables a su trabajo, son con estas actitudes que la empresa confía en el trabajo de los distribuidores. La autoestima se presenta favorable ya que la empresa estimula a los distribuidores en su labor, con premios como incentivos y productos, al alcanzar los objetivos mensuales, cabe resaltar que también reciben apoyo para mejorar la efectividad. El trabajo en equipo se da casi siempre ya que se busca un mismo objetivo, la empresa se encarga de fortalecer el trabajo sostenido, siempre aplicando criterios para el logro grupal y no tener problemas que puedan afectar su efectividad de reparto, la comunicación es permanente con la finalidad de mantener al distribuidor informado con temas laborales como temas relacionados con su bienestar. La capacitación se aplica continuamente, para mejorar los procesos de entrega a los clientes es por ello que la empresa asume los costos de los programas de capacitación, para fortalecer más aún la relación con el cliente.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

H0: El apoyo organizacional no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

H1: El apoyo organizacional incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Tabla 37

Resultados de la primera hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 Desempeño	78.783	4.106		19.186	0.000
Apoyo organizacional	0.004	0.514	0.002	0.009	0.993

Fuente: SPSS V.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 37, se puede apreciar que la significancia es de 0.993, siendo este mayor a 0.05, por lo que se concluye que no hay significancia. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1). Podemos afirmar que: el apoyo organizacional no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

H0: La recarga laboral no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

H1: La recarga laboral incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Tabla 38

Resultados de la segunda hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error			
1 Desempeño	72.547	6.543		11.088	0.000
Recarga laboral	0.766	0.795	0.171	0.964	0.343

Fuente: SPSS V.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 38, se puede apreciar que la significancia es de 0.343, siendo este mayor a 0.05, se concluye que no hay significancia. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1). Podemos afirmar que: la recarga laboral no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

4.3.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica

H0: La dificultad interpersonal no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

H1: La dificultad interpersonal incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Tabla 39

Resultados de la tercera hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 Desempeño	82.785	2.908		28.468	0.000
Dificultad interpersonal	-0.612	0.436	-0.244	-1.403	0.171

Fuente: SPSS V.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 39, se puede apreciar que la significancia es de 0.171, siendo este mayor a 0.05, se concluye que no hay significancia. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1). Podemos afirmar que: la dificultad interpersonal no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

4.3.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica

H0: Las fuentes intrínsecas de insatisfacción no inciden significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

H1: Las fuentes intrínsecas de insatisfacción inciden significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Tabla 40

Resultados de la cuarta hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error			
1 Desempeño	87.381	2.670		32.726	0.000
Fuentes intrínsecas de insatisfacción	-0.807	0.245	-0.509	-3.292	0.002

Fuente: SPSS V.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 40, se puede apreciar que la significancia es de 0.002, siendo este menor a 0.05, se concluye que si hay significancia. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Podemos afirmar que: las fuentes intrínsecas de insatisfacción inciden significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

4.3.1.5. Verificación de quinta hipótesis específica

H0: La justicia organizacional no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

H1: La justicia organizacional incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Tabla 41

Resultados de la quinta hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error			
1 Desempeño	82.670	2.408		34.338	0.000
Justicia organizacional	-0.591	0.355	-0.287	-1.666	0.106

Fuente: SPSS V.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 40, se puede apreciar que la significancia es de 0.106, siendo este mayor a 0.05, se concluye que no hay significancia. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1). Podemos afirmar que: la justicia organizacional no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

H0: El estrés laboral no posee una incidencia significativa en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

H1: El estrés laboral posee una incidencia significativa en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

Tabla 42

Resultados de la hipótesis general.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
Desempeño	100.417	6.209		16.172	0.000
¹ Estrés laboral	-0.545	0.156	-0.532	-3.494	0.001

Fuente: SPSS V.25

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se observa en la tabla 42, se puede apreciar que la significancia es de 0.001, siendo este menor a 0.05, se concluye que si hay si hay significancia. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Podemos afirmar que: el estrés laboral posee incidencia significativa en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

CONCLUSIONES

- El presente informe, en respuesta a la hipótesis general, estableció la incidencia del Estrés Laboral en el Desempeño como se ha visto en la Tabla 42, tenemos valores de significancia de 0.001, siendo este menor a 0.05, por lo que se concluye que hay significancia y de esta manera se comprueba que el Estrés Laboral tiene incidencia en el Desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020 y esto se debe a los factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.
- El presente informe de acuerdo a la validación de la Primera Hipótesis Específica de la variable independiente “Estrés Laboral”, como se ha visto en la tabla 37, tenemos valores de significancia 0.993, siendo este mayor a 0.05, por lo que se concluye que no hay significancia y de esta manera se comprueba que el apoyo organizacional no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.
- El presente informe de acuerdo a la validación de la Segunda Hipótesis Específica de la Variable Independiente “Estrés Laboral”, como se ha visto en la tabla 38, tenemos valores de significancia 0.343, siendo este mayor a 0.05, por lo que se concluye que no hay significancia y de esta manera se comprueba que la recarga laboral no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

- El presente informe de acuerdo a la validación de la Tercera Hipótesis Específica de la Variable Independiente “Estrés Laboral”, como se ha visto en la tabla 39, tenemos valores de significancia 0.171, siendo este mayor a 0.05, por lo que se concluye que no hay significancia y de esta manera se comprueba que la dificultad interpersonal no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.
- El presente informe de acuerdo a la validación de la Cuarta Hipótesis Específica de la Variable Independiente “Estrés Laboral”, como se ha visto en la tabla 40, tenemos valores de significancia 0.002, siendo este menor a 0.05, por lo que se concluye que si hay significancia y de esta manera se comprueba que las fuentes intrínsecas de insatisfacción si inciden significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.
- El presente informe de acuerdo a la validación de la Quinta Hipótesis Específica de la Variable Independiente “Estrés Laboral”, como se ha visto en la tabla 41, tenemos valores de significancia 0.106, siendo este mayor a 0.05, por lo que se concluye que no hay significancia y de esta manera se comprueba que la justicia organizacional no incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al área de RR.HH. de la empresa Silver Lake S.A., realizar capacitaciones de prevención del estrés en el trabajo, con la finalidad que los distribuidores puedan identificar las situaciones generadoras de estrés al momento del reparto, de esta manera los distribuidores pueden tomar medidas eficaces para mejorar su propia efectividad y la de su tripulación, de esta manera mejorar el desempeño de la empresa.
- Se recomienda que el área de distribución de la empresa Silver Lake S.A., otorgue la libertad a los distribuidores de armar su ruta de reparto, teniendo en cuenta que conocen bien los PVD de cada zona, están sujetos a una hora de salida y retorno al centro operativo, de esta manera el distribuidor se sentirá respaldado por la confianza depositada en él y su tripulación, mejorando estratégicamente el apoyo organizacional hacia el distribuidor.
- Se recomienda al área de facturación realice un balanceo equitativo teniendo en cuenta las cargas y rutas de los distribuidores, reduciendo la posibilidad de alguna recarga laboral, aumentando la efectividad de reparto y la mejor atención de los distribuidores, evitando posibles rechazos de los clientes.
- Se recomienda al área de ventas de la empresa Silver Lake S.A., capacitar a los gestores de ventas (GGVV) para realizar ventas seguras, facilitando la entrega de pedidos a los distribuidores, evitando así cualquier tipo de mal entendido con el cliente. La comunicación GGVV con distribuidores debe ser

constante, evitando retrasos y complicaciones interpersonales con los dueños de los puestos de venta (PDV) de la ruta de reparto.

- Se recomienda al supervisor de distribución de la empresa Silver Lake S.A., realizar seguimiento al desenvolvimiento de los distribuidores con sus compañeros y clientes, para de esta manera detectar alguna incomodidad dentro o fuera del centro operativo que sea causa de insatisfacción en el distribuidor, ya que estas pueden ser múltiples.
- Se recomienda al área de distribución de la empresa Silver Lake S.A., mantenga un clima de justicia organizacional estable e imparcial, evitando posibles suspicacias entre los distribuidores ya que su trabajo es de vital importancia para el desarrollo comercial de la empresa, es propicio realizar reuniones para escuchar sus apreciaciones e informar sus resultados del mes, con ello el distribuidor podrá corregir debilidades en su reparto y tripulación, gracias a esta información su eficacia se verá incrementada a grandes rasgos.

REFERENCIAS

- Campbell, J. (1970). *A the theory of performance*.
- 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*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw - Hill.
- Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*.
- Conde, M. (2009). *Estrés y sus consecuencias*.
- Cremades, J. (2016). *Repercusión del estrés laboral sobre la atención de enfermería*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Davis, K., & Newstorm, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*.
- De Figueroa, L. (2006). *La inestabilidad laboral como estresor*. Buenos Aires.
- Drovett, S. (1992). *Clima organizacional y desempeño laboral*.
- González, M. (2015). *Estrés y Desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.
- Leon, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Lynch, U. (2015). *Incidencia del estrés laboral en la satisfacción laboral en los trabajadores del área contable de la empresa agrícola arvecor S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

- Martinez, J. M. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos*. Estados Unidos.
- Nash, M. (1989). *Como incrementa la productividad del recurso humano*.
- OMS. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.
- Perea Pasquel, M. L. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de inversiones La Selva S.A. Moyobamba el año 2016*. Lima: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Quispe Chura, D. d. (2017). *La rotación de personal y la relación con el desempeño laboral en la empresa TERMOENCOGIBLES DEL PERU S.A, Lima 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Rodríguez, G. (2008). *El estrés en nuestras vidas*. México.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *La calidad de servicio de los agentes multired y la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la región Tacna, año 2015*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Stoner, J. (1994). *Inteligencia emocional y desempeño laboral*.
- Zans Castellón, A. J. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

APENDICE

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente		
¿Cómo el estrés laboral incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?	Determinar el grado de incidencia del estrés laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.	El estrés laboral posee una incidencia significativa en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.	Estrés laboral	Apoyo organizacional	Apoyo ineficaz de los superiores
					Escasa autoridad para tomar decisiones
					Escasa disposición de integrar equipos de trabajo
				Recarga laboral	Escaso número de trabajadores
					No saber que situaciones deberá enfrentar cada día
					Tiempo libre
				Dificultad interpersonal	Conflictos interpersonales
					Demasiada competitividad
					Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector
				Fuentes intrínsecas de insatisfacción	Inestabilidad laboral
					Escaso confort físico en el lugar de trabajo
					Incompatibilidad de tareas
Justicia organizacional	Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado				
	Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos				

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cómo el apoyo organizacional incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?	Determinar el nivel de incidencia del apoyo organizacional en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.	El apoyo organizacional incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020 es alto.	Desempeño	Satisfacción del trabajador	Sentimientos
					Actitudes
					Placer
¿Cómo la recarga laboral incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?	Determinar el grado de incidencia de la recarga laboral en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.	La recarga laboral incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020 es alto.		Autoestima	Reconocimientos
					Oportunidades
¿Cómo la dificultad interpersonal incide en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?	Determinar el nivel de incidencia de la dificultad interpersonal en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.	La dificultad interpersonal incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020 es alto.			Trabajo en equipo
			Cohesión		

<p>¿Cómo las fuentes intrínsecas de insatisfacción inciden en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de incidencia de la justicia organizacional en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020?</p>	<p>Determinar el grado de incidencia de las fuentes intrínsecas de insatisfacción en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.</p> <p>Determinar el nivel de incidencia de la justicia organizacional en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020.</p>	<p>Las fuentes intrínsecas de insatisfacción inciden significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020 es alto.</p> <p>La de justicia organizacional incide significativamente en el desempeño de los distribuidores de Silver Lake S.A. en las sedes de Tacna, Ilo y Moquegua, 2020 es alto.</p>			<p>Uniformidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Formación</p> <p>Capacitación</p>
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Tipo básica	Población:	Finita (Tacna, Ilo y Moquegua)	Técnica:	Encuesta
Nivel de investigación:	Explicativa			Instrumentos:	Cuestionario de encuesta
Diseño de investigación:	Transversal	Muestra:	33 distribuidores	Tratamiento estadístico:	SPSS V.25

Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO A DISTRIBUIDORES DE SILVER LAKE S.A. EN LAS SEDES DE TACNA, ILO Y MOQUEGUA, 2020

Estimados Señores, buenos días.

Soy bachiller de la UPT, estoy realizando un trabajo de investigación relacionado a la incidencia del estrés laboral en el desempeño. Este trabajo me permitirá obtener el título profesional de Ingeniera comercial y le pediría que responda las siguientes preguntas con la mayor certeza posible.

A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones para ser valoradas de acuerdo a su apreciación que tiene sobre la incidencia del estrés laboral en el desempeño. Ponga un aspa (X) en el número de la alternativa que considere que se acerca más a la realidad, experiencia y sentimientos.

El cuestionario es anónimo.

Edad:		Sexo:	M	F	Estado Civil:		Hijos:	SI	NO	ANTIGÜEDAD LABORAL:
--------------	--	--------------	----------	----------	----------------------	--	---------------	-----------	-----------	----------------------------

El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

El cuestionario se divide en dos partes

I. Variable Independiente: ESTRÉS LABORAL

Apoyo organizacional					
Usted nota que ha recibido apoyo ineficaz de sus supervisores.	1	2	3	4	5
Se siente limitado para tomar decisiones.	1	2	3	4	5
Considera usted que posee escasa disposición para integrar equipos de trabajo.	1	2	3	4	5

Recarga laboral					
Tiene usted sobrecarga de rutas.	1	2	3	4	5
Tiene usted entendimiento de las situaciones en las rutas que afrontará día a día.	1	2	3	4	5
Siente usted que la cantidad de reparto programado limita su tiempo libre.	1	2	3	4	5

Dificultad interpersonal					
Tiene conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares).	1	2	3	4	5
Percibe usted que existe demasiada competitividad en el entorno laboral.	1	2	3	4	5
Constantemente tiene problemas con los clientes.	1	2	3	4	5

Fuentes intrínsecas de insatisfacción					
Percibe usted un ambiente de inestabilidad laboral.	1	2	3	4	5
Se siente satisfecho con las condiciones físicas al realizar su trabajo.	1	2	3	4	5
Siente que desarrolla tareas externas fuera de su cargo laboral.	1	2	3	4	5

Justicia organizacional					
Percibe que su trabajo no es valorado y recompensado.	1	2	3	4	5
Usted reprime sus emociones y sentimientos respecto a su incomodidad laboral.	1	2	3	4	5

II. Variable Dependiente: DESEMPEÑO

Satisfacción del trabajador					
La empresa desarrolla una cultura de identificación, compromiso y cariño por la empresa donde trabajan diariamente.	1	2	3	4	5
Tiene usted sentimientos favorables hacia la empresa que les dio la oportunidad de mejorar su calidad de vida.	1	2	3	4	5
Tiene usted actitudes positivas frente a las situaciones que afronta en su trabajo diario.	1	2	3	4	5
La empresa promueve en los distribuidores el desarrollo de sentimientos y actitudes favorables hacia su trabajo.	1	2	3	4	5
Es agradable saber que la empresa confía en mi trabajo para mejorar la efectividad de distribución.	1	2	3	4	5
Los distribuidores y su tripulación gozan del trabajo que realizan a diario.	1	2	3	4	5

Autoestima					
La empresa tiene como política reconocer y estimular la labor destacada de los distribuidores.	1	2	3	4	5
La empresa premia a los distribuidores que cumplen con los objetivos mensuales.	1	2	3	4	5
Usted como distribuidor se esmera por lograr sus objetivos mensuales.	1	2	3	4	5
La empresa otorga en ocasiones como valoración, apoyo a quienes realizan las entregas con mayor efectividad.	1	2	3	4	5

Trabajo en equipo					
Los distribuidores cumplen con efectividad el trabajo en equipo y buscando un mismo objetivo.	1	2	3	4	5
La empresa fortalece el trabajo en equipo en los distribuidores preparándolos para el trabajo sostenido y cohesionado.	1	2	3	4	5
Los distribuidores buscan establecer criterios parejos para asegurar el logro grupal.	1	2	3	4	5
La empresa promueve el trabajo en equipo con el uso de criterios para solucionar problemas que afecten su efectividad.	1	2	3	4	5
Los distribuidores manejan un sistema de comunicación permanente dentro y fuera de la empresa.	1	2	3	4	5
La empresa promueve estrategias de comunicación para mantener informados a los distribuidores de todo lo relacionado con su bienestar.	1	2	3	4	5

Capacitación del trabajador					
Los distribuidores reciben continua información en la mejora del servicio.	1	2	3	4	5
La empresa promueve el feedback de los procesos de entrega a sus distribuidores.	1	2	3	4	5
La empresa desarrolla programas de capacitación para los distribuidores con fondos de la organización.	1	2	3	4	5
Los distribuidores aplicamos la capacitación recibida por parte de la empresa.	1	2	3	4	5