

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES DEL CENTRO RECREACIONAL EL
ZAFIRO, BAGUA GRANDE.**

Autora:

Bach. Jhani Coronel Fernández

Asesor:

Dr. Alex Javier Sánchez Pantaleón

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

- Datos de autor 1**
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Coronel Fernández Jhany
DNI N°: 70564265
Correo electrónico: jhanycofer05@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas
Datos de autor 2
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____
- Título de la tesis para obtener el Título Profesional**

- Datos de asesor 1**
Apellidos y nombres: Gándes Pantaleón Alex Javier
DNI, Pasaporte, C.E N°: 72080698
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0001-5708-272X>
Datos de asesor 2
Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____
- Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)**
https://catalogos.cpnctec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias Sociales, Economía Negocios - Negocios, Administración
- Originalidad del Trabajo**
Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.
- Autorización de publicación**
El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación -RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 27 de diciembre de 2022

Firma del autor 1

Firma del Asesor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A mis amados padres que son parte de cada logro en mi vida, por sus consejos, y a mis hermanos por su apoyo moral y económico que me brindaron e hicieron posible lograr este gran sueño que hoy se materializa.

A mis maestros y amigos de la universidad y a todos los que me acompañaron en durante esta aventura para lograr mi objetivo de ser profesional.

Jhani.

AGRADECIMIENTO

Al PhD. Jorge Luis Maicelo Quintana rector de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza – Amazonas, representante legal de esta casa superior de estudio por permitir la culminación de la carrera profesional.

Al Mg. Cecil Wilmer Burga Campos, Coordinador Académico de la sección Utcubamba, profesional que dirige acertadamente el servicio académico y que permitió culminar satisfactoriamente el programa de estudio.

A todos los docentes que brindaron sus conocimientos en las diferentes áreas que permitieron formarme profesionalmente y que será fundamental en mi desarrollo y éxito profesional.

Al Gerente de la empresa Centro Recreacional El Zafiro, que dio los permisos, y a colaboradores que me apoyaron y me permitieron hacer posible esta investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OBTENIMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL.

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada El estrés y el desempeño laboral en trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Boya Grande, 2021; del egresado Bach. Jhany Coronel Fernández de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

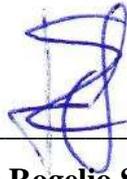
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 27 de Junio de 2022

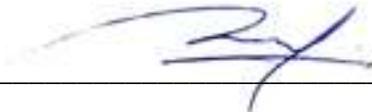
Firma y nombre completo del Asesor

Dr. Alex Javier Sánchez
Pantaleón

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano
PRESIDENTE



Mg. Víctor Manuel Valdiviezo Sir
SECRETARIO



Mg. Luis Gerardo Merino Cava
VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO
RECREACIONAL EL ZAFIRO, BAGUA GRANDES.

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Jhany Coronel Fernández

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7056426551@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 25 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor () / igual (X) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 20 de Septiembre del 2022

SECRETARIO

Mg. VICTOR MANUEL
VALDIVIEZO S.R.

VOCAL

Mg. LUIS GERARDO MERINO CAVA

PRESIDENTE

Mg. FERNANDO F. SÁNCHEZ ALTAMIRANO

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 06 de DICIEMBRE del año 2022, siendo las 11:17 horas, el aspirante: JHANI CORONEL FERNÁNDEZ, asesorado por DR. ALEX JAVIER SÁNCHEZ PANTALEÓN defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO RECREACIONAL EL ZOFIRO, BAGUA GRANDE., para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: MG. FERNANDO ROCELIO SÁNCHEZ ALVARADO

Secretario: MG. VICTOR MANUEL VACONVIA S/A

Vocal: MG. LUIS FERNANDO MERINO CAVA

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:15 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES: CONSIDERAR LEVANTAR LAS OBSERVACIONES DEL JURADO.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	21
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
2.2. Población, muestra y muestreo	22
2.3. Variables de estudio	22
2.4. Métodos.....	22
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.6. Análisis de datos	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Diagnosticar el nivel de estrés en los trabajadores del centro recreacional El Zafiro, Bagua Grande.....	24
3.2. Objetivo 2. Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande.	29
3.3. Objetivo 3: Determinar el nivel de correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande.....	33
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	36

VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro	22
Tabla 2. Análisis de la dimensión factores psicosociales	24
Tabla 3. Análisis de la dimensión sobrecarga laboral.....	25
Tabla 4. Análisis de la dimensión falta de apoyo organizacional.....	26
Tabla 5. Nivel de estrés en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, Bagua Grande.....	27
Tabla 6. Análisis de la dimensión factores actitudinales	29
Tabla 7. Análisis de la dimensión conductas laborales.....	30
Tabla 8. Análisis de la dimensión productividad.....	31
Tabla 9. Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande	32
Tabla 10. Nivel de correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de la dimensión factores psicosociales.....	24
Figura 2. Análisis de la dimensión sobrecarga laboral	25
Figura 3. Análisis de la dimensión falta de apoyo organizacional	267
Figura 4. Nivel de Estrés en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, Bagua Grande.....	28
Figura 5. Análisis de la dimensión factores actitudinales.....	29
Figura 6. Análisis de la dimensión conductas laborales	30
Figura 7. Análisis de la dimensión productividad	31
Figura 8. Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande	32

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores del centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande. La metodología usada fue la investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental. Su población fue 16 colaboradores de la empresa, para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados indican un nivel bajo de estrés y esto se puede comprobar con el análisis de sus dimensiones donde los trabajadores mencionan que el apoyo organizacional 44% y los factores psicosociales 38% están en total desacuerdo, mientras que la dimensión de sobrecarga laboral 41% está de acuerdo en la generación del estrés laboral; del mismo modo los resultados indican que existe un alto nivel de desempeño laboral 69% y esto se puede comprobar mediante el análisis de sus dimensiones de los factores actitudinales 58%, las conductas laborales 48% y la productividad 48% en la cual los trabajadores indican que son influyentes en el desarrollo de sus funciones. Finalmente se concluyó que mediante el análisis de Rho de Spearman se obtuvo que la relación entre las variables estrés y desempeño laboral no hay significancia estadística ($R_s = -0.032$, y $\text{Sig.} = 0.905 > 0.05$), esto significa que el estrés no influye en su desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, factores actitudinales

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of relationship between stress and work performance in the workers of the El Zafiro Recreational Center, Bagua Grande. The methodology used was descriptive correlational research, with non-experimental design. Its population was 16 collaborators of the company, for data collection the survey technique was applied with its instrument the questionnaire. The results indicate a low level of work stress and this can be verified with the analysis of its dimensions where the workers mention that organizational support 44% and psychosocial factors 38% are in total disagreement, while the dimension of work overload 21% is in agreement in the generation of work stress; Similarly, the results indicate that there is a high level of job performance 69% and this can be verified by analyzing the dimensions of attitudinal factors 58%, work behaviors 48% and productivity 48% in which workers indicate that they are influential in the development of their functions. Finally, it was concluded that by means of Spearman's Rho analysis it was obtained that the relationship between the variables job stress and job performance is not statistically significant ($R_s = -0.032$, and $\text{Sig.} = 0.905 > 0.05$), this means that job stress does not influence the performance of the company's workers.

Key words: job stress, job performance, attitudinal factors.

I. INTRODUCCIÓN

En la última década se ha visto que las empresas independientemente su tamaño han tenido que ir adaptándose a los cambios que se han ido dando, junto con estos cambios también aparecen nuevos problemas que afectan de forma directa a la parte operativa de una organización. Uno de los principales problemas que afectan a los empleados es el estrés que según Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020) el estrés laboral es la respuesta que los individuos tienen cuando en el trabajo se les presentan diversas dificultades en el quehacer de sus actividades además están las presiones por parte de sus supervisores, en muchos de los empleados a veces en las actividades que realizan no corresponde a los conocimientos y habilidades, por lo que para ellos es un desafío poder hacer frente. Este problema es causado por una mala organización del trabajo, una mala gestión de las organizaciones, porque los empleados se encuentran insatisfechos, por las condiciones laborales, por la falta de apoyo tanto de sus jefes como de sus compañeros, entre otros. Por su parte la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019) menciona que el estrés es uno de los principales factores de riesgo para la salud física y mental en el siglo XXI, es por ello que las organizaciones deben contar con herramientas que les permitan manejar de forma efectiva. Según Stavroula (2004) los efectos que puede tener el estrés laboral en una empresa son: incremento del ausentismo laboral, menos empeño al realizar su trabajo, incremento de las quejas de usuarios y clientes, incremento de la rotación de los empleados, entre otros.

De acuerdo a Castro (2016) actualmente las empresas que pertenecen al sector de alimentos y diversión tienen que enfrentarse a cambios constantes, estas sienten la necesidad de ir mejorando sus productos o servicios que ofrecen para poder mantenerse en el mercado, esto se debe a que la competencia es cada vez más fuerte, por lo que su supervivencia dentro del mercado va depender mucho de la capacidad y de los conocimientos y competencias que tengan sus colaboradores; es por ello que las organizaciones deben tener empleados competentes, y para poder saber si sus empleados están cumpliendo o no sus funciones asignadas de acuerdo a su puesto es necesario que se evalúe su desempeño, ya que esto permitirá implementar estrategias. Por lo que Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestran los colaboradores al momento de realizar su trabajo, la misma que se convierte en una ventaja competitiva para la empresa ya que está estrechamente

relacionada con las destrezas, cualidades y conocimientos que las personas han adquirido.

El propósito de la presente investigación se centra en analizar el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del centro recreacional El Zafiro, lo que nos permitirá conocer si el estrés laboral influye o no en el desempeño de sus colaboradores. Actualmente en las empresas estos temas están tomando mucha importancia ya que de ello depende mucho que la empresa tenga trabajadores satisfechos y comprometidos con la organización, el tener un ambiente laboral un poco desagradable hace que sus integrantes de la empresa se encuentren con un nivel de alto de estrés y esto es muchas veces producido por la falta de apoyo de los directivos hacia sus trabajadores, el poco interés que le ponen al querer trabajar en equipo, la baja remuneración, entre otros factores, todos ellos influyen en el desempeño laboral por lo que como consecuencia se tiene un nivel de producción bajo, poca comunicación, y esto repercute a nivel externo como una empresa poco competitiva, y mucho más. El Zafiro es una empresa que tiene trato directo con los clientes, esto se ve reflejado en la forma de cómo brinda sus servicios. Es por ello que el tener definido estos factores permitirá a la empresa implementar estrategias para que sus empleados puedan desempeñar mejor sus actividades.

El Centro Recreacional El Zafiro se encuentra ubicado en el Sector San Luis, de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba, Región Amazonas. La misma que ofrece los servicios de recreación (juegos para niños, piscina, áreas deportivas, entre otros), venta de comida y bebidas, etc. Por lo antes ya mencionado se observó en la empresa Centro Recreacional el Zafiro, en diversas oportunidades la actitud que muestran los colaboradores, motivada por diferentes factores como: fatiga, cansancio, mal humor, y mala atención al cliente. Esto debido a las diferentes dificultades propias del trabajo que se presentan. Esto causa que los trabajadores muestren estrés en los diferentes cargos que desempeñan, pudiendo afectar su salud y por ende alterar de alguna manera su desempeño laboral dentro de la organización. Por lo que es importante medir periódicamente si los trabajadores están o no estresados y es parte fundamental de quien administra la empresa, para tomar acciones correctivas sin llegar a afectar su desempeño.

Después de haber verificado la realidad problemática se formula la **pregunta**: ¿Qué relación existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande? Para cumplir con el propósito se planteó el **objetivo general**: Determinar el nivel de relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, Bagua Grande. Y sus **objetivos específicos** fueron: Diagnosticar el nivel de estrés en los trabajadores del centro recreacional el Zafiro, Bagua Grande. Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande. Determinar el nivel de correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande. Y como **Hipótesis** se planteó: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande.

Los antecedentes que dan mayor relevancia científica a la investigación, se mencionan a continuación:

Meza (2016) en su investigación realizada “El desempeño laboral y la seguridad industrial en los restaurantes de Guayaquil, Ecuador”. Tuvo como objetivo primordial prevenir y disminuir los accidentes laborales a través de medidas preventivas aplicadas en los restaurantes del centro de Guayaquil. Estudio fue desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y tipo no experimental. Utilizando el cuestionario para obtener datos primarios para la investigación, el mismo que fue aplicado a 180 restaurantes del ámbito antes mencionado. Finalmente concluyó que las condiciones de seguridad de los restaurantes de la ciudad de Guayaquil son suficientes en cuanto a ubicación, proceso de producción, instalaciones, seguridad y salud. Las inspecciones realizadas in situ a los puestos laborales contribuyeron a disminuir los riesgos de instalaciones, mermando de esta manera los accidentes y las enfermedades en los trabajadores y clientes. Los restaurantes de la ciudad de Guayaquil no cuentan con un departamento de seguridad para los trabajadores, además no cuentan con un plan de seguridad y salud ocupacional.

Ríos (2018) en su tesis titulada “Servicio al cliente y estrés en el restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango, Guatemala”. Tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés de los colaboradores en la atención a los clientes

del restaurante antes mencionado. Estudio fue desarrollado con el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, tipo no experimental. Considerando el cuestionario como instrumento para obtener información, fue aplicado a una muestra de 80 comensales asiduos al restaurante. Finalmente concluyó que existe estrés laboral alto entre los trabajadores del restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango, Guatemala, el 40% del personal muestra este nivel. Existe una falta de organización de los horarios por parte de los supervisores y gerentes, que provocan tensión entre los trabajadores y los clientes. La atención de los trabajadores hacia los clientes fue calificada como muy buena en un 55% por su amabilidad, cortesía y respeto a los demás, tratando de cumplir con la demanda de los comensales.

Fiestas (2018) en su tesis “Estrés y desempeño laboral” en la empresa CASOLI SAC, ubicada en el distrito de San Miguel, en el año 2018, tuvo como objetivo general establecer la relación entre las variables. La investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental. Se aplicó un cuestionario como instrumento la que fue aplicada a la muestra seleccionada de 30 empleados, la misma que consta de 25 preguntas, que fueron procesadas a través del programa SPSS. Finalmente obtuvo como resultados que existe una relación inversa y significativa de tipo moderada media entre ambas variables ($r = -0,668$ $p = 0.000$), es decir que a mayor nivel de estrés que tiene un empleado menor será el nivel de desempeño laboral, y viceversa.

Machuca (2018) en su tesis “Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Amazonas”, realizada en la ciudad de Arequipa, año 2018. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de correlación entre ambas variables. Utilizó el diseño correlacional transversal el cuestionario fue usado como instrumento de obtención de datos en una muestra de 100 colaboradores, finalmente obtuvo como resultado que en el desempeño laboral tuvo un 53% lo que lo ubica en un nivel eficiente y un 47% en un nivel regular, esto se debe a que los empleados no utilizan su participación y contribución para mejorar sus actividades, además no están comprometidos en su totalidad con la entidad, mientras que en la variable estrés se observa un nivel medio con 97% y un bajo con 3%; esto debido a que existen empleados que a veces sienten que pierden su energía y tensión producto de las funciones que realizan. Por lo tanto, concluyó que existe una relación con un alto nivel de significancia entre ambas variables; lo que quiere decir que al

incrementarse el nivel de estrés disminuirá el nivel de desempeño de los colaboradores de dicha institución.

Rondan (2018) en su tesis “El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote”, año 2018, tuvo como objetivo primordial determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral, para lo cual utilizó el diseño no experimental, transversal, correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario y fue aplicado a una muestra de 40 empleados. Finalmente los resultados obtenidos fueron que entre la variable estrés y desempeño laboral existe una relación directa y altamente significativa, este resultado tiene su respaldo con el análisis del Chi-Cuadrado de 0.011; además se realizó un análisis de forma individual a cada variable: el estrés obtuvo una calificación del 63% que es un nivel de muy alto (siendo la dimensión de demandas psicológicas que tiene un nivel de alto y muy alto); el desempeño laboral obtuvo un 73% que significa un nivel muy alto. De esta forma se obtuvo que no existe una relación entre ambas variables, ya que, si el nivel de estrés aumenta no afecta el nivel de desempeño, y viceversa.

Bardales (2018) en su tesis “El desempeño y el estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Regional Amazonas”. Tuvo como objetivo principal determinar el desempeño y el estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Regional Amazonas. Realizó su investigación utilizando un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, tipo no experimental. Como instrumento utilizó el cuestionario que fue aplicado a 153 trabajadores de dicha institución pública. Finalmente concluyó que el 43.14% del personal administrativo tiene poco estrés, mientras que el 55.56% no tiene estrés y por lo tanto está en el nivel eficiente. Al momento que cotejó el nivel de relación entre el desempeño laboral y el estrés laboral se constata que el 28.10% se ubica en un nivel estresado, mientras que al estar en esa situación su nivel de desempeño laboral es deficiente.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

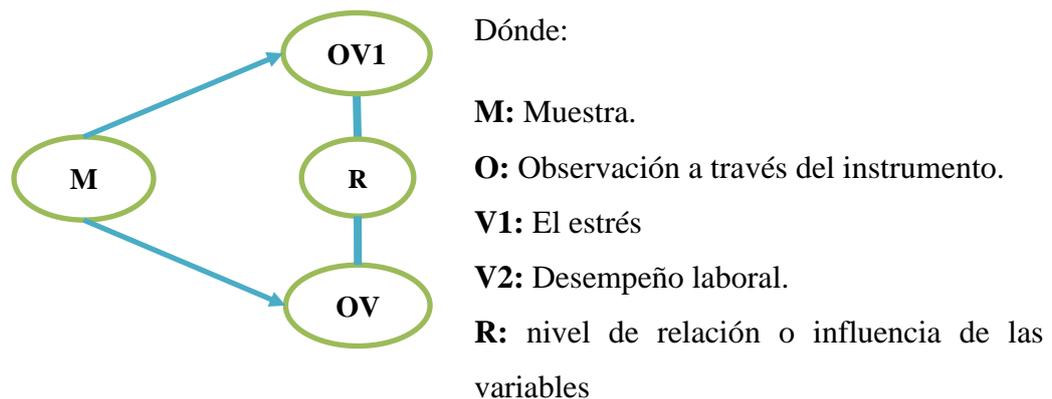
Este trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, que según (Hernández, Fernández & Pilar, 2014) se utilizó la recolección para poder probar la hipótesis que se plantea con base la información obtenida a través del instrumento. Además, es una investigación básica que según Vara (2012), esta investigación trata de investigar la relación que existe entre ambas variables de estudio.

La metodología se encuentra enfocada dentro del modelo de investigación no experimental descriptivo correlacional transversal.

Es no experimental porque el Centro Recreacional El Zafiro durante el estudio de sus variables no sufrió ningún cambio al no ser manipuladas sus variables de estudio.

La investigación es descriptiva porque indaga las dimensiones del estrés y desempeño laboral y describe su situación dentro del centro recreacional El Zafiro, y es investigación es correlacional porque no existe jerarquía entre las variables de estudio y además se estudió la relación que existe entre la variable estrés y el desempeño laboral.

Se representa en el siguiente diagrama



2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Debido a que la población no es extensa, se considera lo expuesto por Vara (2012) si la población es pequeña y se puede acceder a ella sin restricciones; entonces se trabajará con toda la población.

La población estuvo conformada por 16 trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, 2021; 5 varones y 11 mujeres según consta en el padrón de trabajadores.

Tabla 1

Trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Área	Cantidad
Caja	01
Administración	01
Limpieza	03
Cocina	04
Atención al público	07
Total	16

Nota: La tabla muestra el padrón de trabajadores que laboran en la empresa Centro recreacional “El Zafiro”; la información fue recopilada del área de Administración, (2021).

2.3. Variables de estudio

Variable 1: Estrés laboral

Variable 2: Desempeño laboral

2.4. Métodos

Los principales métodos que se utilizaron en la presente investigación fueron:

Inductivo: En el desarrollo de esta investigación se consideran los hechos particulares a los datos obtenidos de los trabajadores para llegar a las conclusiones generales y así lograr el objetivo propuesto.

Analítico: Este método nos permitió analizar los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, para posteriormente procesarlos a través de tablas y figuras y finalmente realizar su respectiva interpretación.

Descriptivo: Este método se utilizó durante la ejecución de la presente investigación y se realizó con mayor incidencia desde la descripción de la realidad problemática hasta el procesamiento de los datos estadísticos obtenido a través del instrumento aplicado a los trabajadores.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de datos se usó la **encuesta como técnica** que según López (2015) considera como una técnica que permite recoger los datos mediante el instrumento apropiado de acorde a la investigación, ya que su propósito es conseguir información coherente sobre las variables de estudio para dar solución a la problemática formulada.

Se aplicó el **cuestionario** como instrumento para recoger datos de la muestra. Dicho instrumento fue preparado expresa y legítimamente por el investigador del presente estudio; con una serie de preguntas cerradas el cual fue aplicado en ambas variables para recoger información y obtener los resultados, el cual fue validado por dos expertos en el área: los Mg. Erlita Llatas Becerra y Juan Alberto Ávalos Hubeck.

Por lo tanto, dicho instrumento se aplicó a los 16 trabajadores que laboran en el Centro Recreacional Zafiro, el cuestionario contiene 24 preguntas cerradas.

2.6. Análisis de datos

El análisis de datos del presente estudio se realizó a partir de los datos obtenidos en el cuestionario utilizando el programa estadístico de SPSS y el Microsoft Office 2016, donde a partir de tablas y gráficos de los datos obtenidos por el cuestionamiento. Se utilizó el coeficiente de correlaciones de Rho de Spearman.

III. RESULTADOS

3.1. Diagnosticar el nivel de estrés en los trabajadores del centro recreacional El Zafiro, Bagua Grande.

Tabla 2

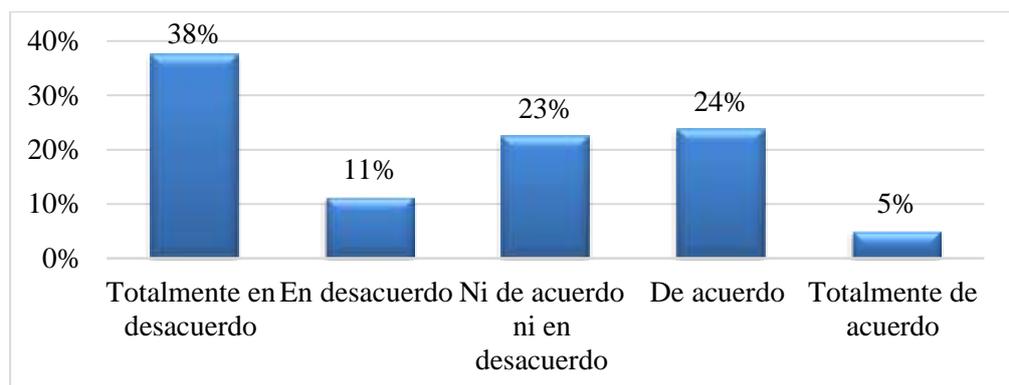
Resultados de la dimensión factores psicosociales

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dificultad de trabajo	44%	13%	25%	13%	6%
Creatividad e iniciativa	38%	19%	25%	19%	0%
Habilidades del trabajador	50%	6%	31%	13%	0%
Confort físico	31%	13%	19%	25%	13%
Remuneración	25%	6%	13%	50%	6%
PROMEDIO	38%	11%	23%	24%	5%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Figura 1

Dimensión factores psicosociales



Fuente: Tabla 2

En la tabla 2 y figura 1 se puede observar que en promedio el 38% del total de trabajadores respondieron que ni la dificultad de su trabajo, ni la exigencia en que sean creativos y que tengan iniciativa, ni las exigencias en las habilidades del trabajador, menos confort físico, y tampoco su remuneración, no les genera

estrés dentro del ámbito laboral; mientras que un 24% están de acuerdo que los indicadores antes mencionados si les generan estrés, también existe un 23% no están de acuerdo ni desacuerdo que los indicadores antes mencionado les genera estrés en su ámbito laboral. Dichos indicadores forman parte del factor psicosocial.

Tabla 3

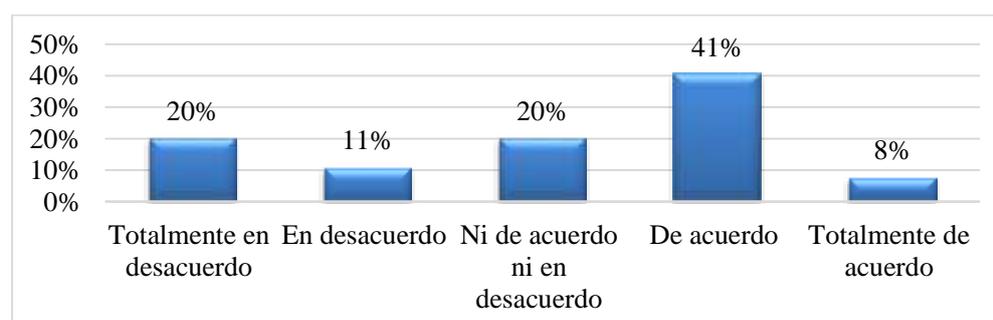
Resultados de la dimensión sobrecarga laboral

	Totalmen te en desacuer do	En desacuer do	Ni deacuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmen te de acuerdo
Sobrecarga de actividades (tareas)	19%	13%	31%	31%	6%
Poca disponibilidad de tiempo libre	13%	19%	6%	50%	13%
Desconocer situaciones que debo enfrentar cada día	25%	13%	25%	38%	0%
Falta de medios y recursos en la empresa	25%	0%	19%	44%	13%
PROMEDIO	20%	11%	20%	41%	8%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Figura 2

Dimensión sobrecarga laboral



Fuente: Tabla 3

En la tabla 3 y figura 2 se puede observar que en promedio el 41% del total de encuestados están de acuerdo que la sobrecarga laboral les genera estrés laboral esto es debido a que cuentan con poca disponibilidad de tiempo libre, desconocer situaciones nuevas que se enfrentan día a día y a la poca disponibilidad de recursos que les brinda la empresa, seguido de un 20% que comentan estar en total desacuerdo que la sobrecarga laboral les genera estrés, mientras que un 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que los indicadores de dicha dimensión como la sobrecarga laboral, poca disponibilidad de tiempo libre, el desconocimiento de las situaciones diarias, falta de medios y recursos en la empresa les generan estrés.

Tabla 4

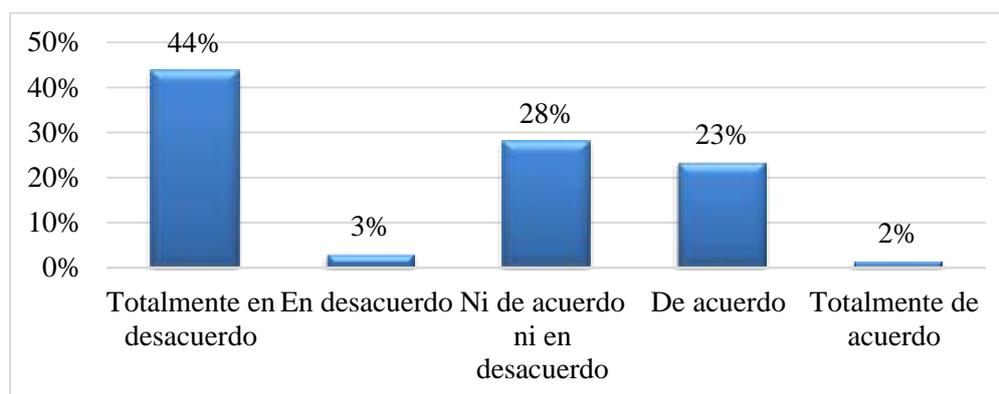
Resultados de la dimensión falta de apoyo organizacional.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Falta de apoyo de los superiores	56%	0%	19%	25%	0%
Escasa disposición de los superiores para integrar equipos	25%	13%	50%	13%	0%
Escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores	56%	0%	19%	19%	6%
Asignación de tareas que no corresponden	38%	0%	25%	38%	0%
PROMEDIO	44%	3%	28%	23%	2%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Figura 3

Dimensión falta de apoyo organizacional



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 3 se observa que en promedio el 44% del total de encuestados afirman que la falta de apoyo por parte de la organización no les genera estrés dentro de su ámbito laboral y esto se puede comprobar observando la tabla 4 donde se observa que ni la falta de apoyo de sus superiores, la escasa retribución que ellos perciben, ni la asignación diaria de sus tareas les genera estrés; seguido de un 28% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 23% del total sí está de acuerdo que los indicadores como la falta de apoyo por parte de sus superiores, escasa disposición de los superiores para integrar equipos y la asignación de tareas sí les genera estrés.

Tabla 5

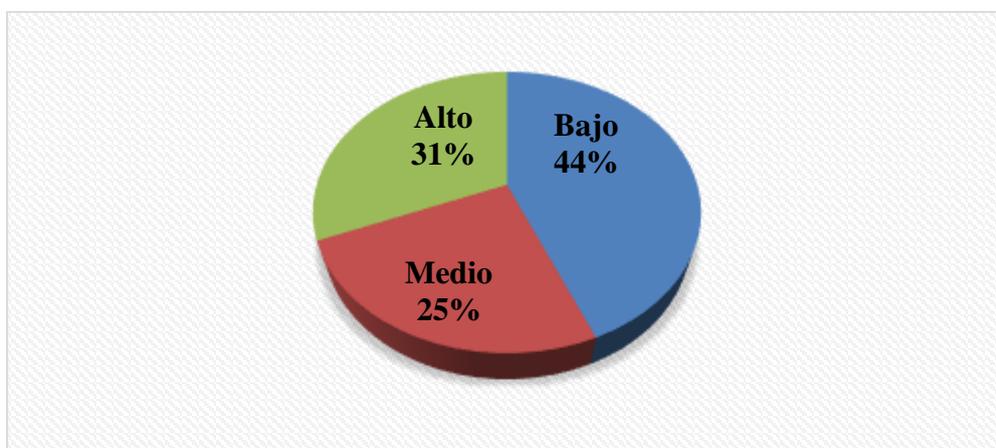
Nivel de estrés en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, Bagua Grande.

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	5	31%
Medio	4	25%
Bajo	7	44%
Total	16	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Figura 4

Nivel de Estrés en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro, Bagua Grande



Fuente: Tabla 5

Después de haber analizado cada una de las dimensiones se puede demostrar en la tabla N° 05 y figura N° 04 que en los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, predomina un nivel de estrés bajo 44%, esto se debe a que sus dimensiones como la Falta de apoyo organizacional, en la que resaltan los indicadores como: la falta de apoyo de los superiores y la escasa retribución sobre su desempeño por parte de los superiores, y la dimensión de Factores sociales, en la que los indicadores que mayor incidencia tuvieron son: las habilidades del trabajador y la dificultad del trabajo son factores que no generadores de estrés para los trabajadores. Seguido del 31% que tiene un nivel de estrés alto, esto se debe a que la dimensión de Sobrecarga laboral, en la los indicadores que más resaltan son: la poca disponibilidad de tiempo libre y la falta de recursos en la empresa; son factores influyentes a que los trabajadores se sientan con estrés. Mientras que el 25% de ellos tienen un nivel de estrés medio.

3.2. Objetivo 2. Identificar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande.

Tabla 6

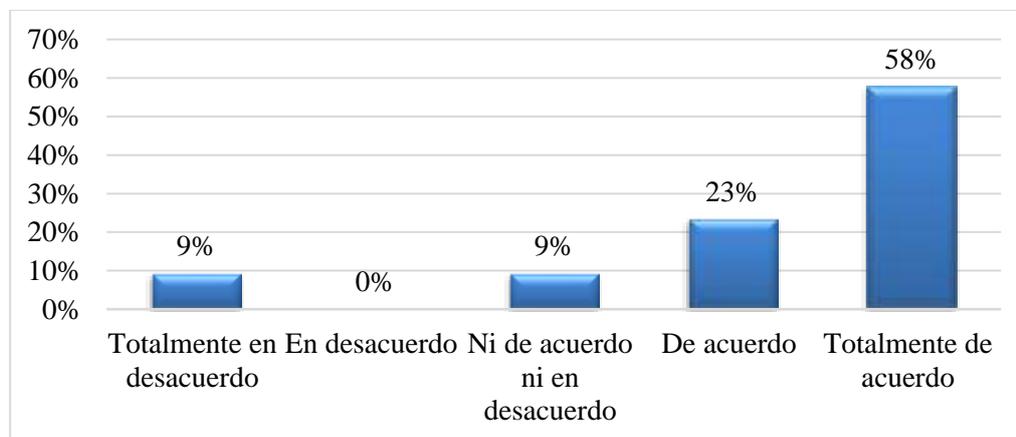
Resultados de la dimensión factores actitudinales

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Compromiso	19%	0%	0%	19%	63%
Comodidad	6%	0%	13%	25%	56%
Capacidad de realización	6%	0%	13%	25%	56%
Iniciativa	6%	0%	13%	25%	56%
PROMEDIO	9%	0%	9%	23%	58%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Figura 5

Dimensión de factores actitudinales



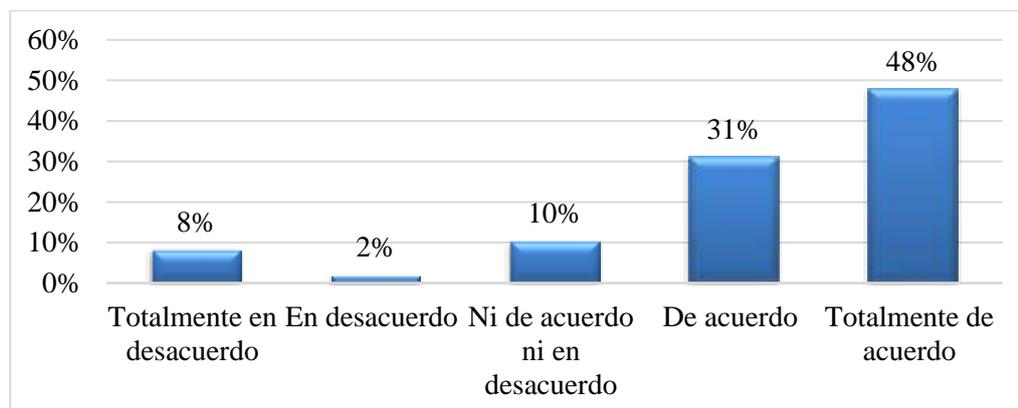
Fuente: Tabla 6

De acuerdo a la tabla 6 y figura 5, se demuestra que los indicadores de compromiso, comodidad, capacidad de realización, iniciativa que forman parte de la dimensión de los factores actitudinales, en promedio el 58% del total de encuestados afirman que están totalmente de acuerdo que dichos indicadores influyen en su desempeño laboral, seguido del 23% que afirman que están de acuerdo.

Tabla 7*Resultado de la dimensión conductas laborales*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Atención los requerimientos de mis superiores	6%	0%	6%	38%	50%
Apoyo a mis compañeros	13%	0%	6%	31%	50%
Proponer mejoras en la labor desempeñada	6%	6%	19%	25%	44%
PROMEDIO	8%	2%	10%	31%	48%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro.

Figura 6*Dimensión de conductas laborales*

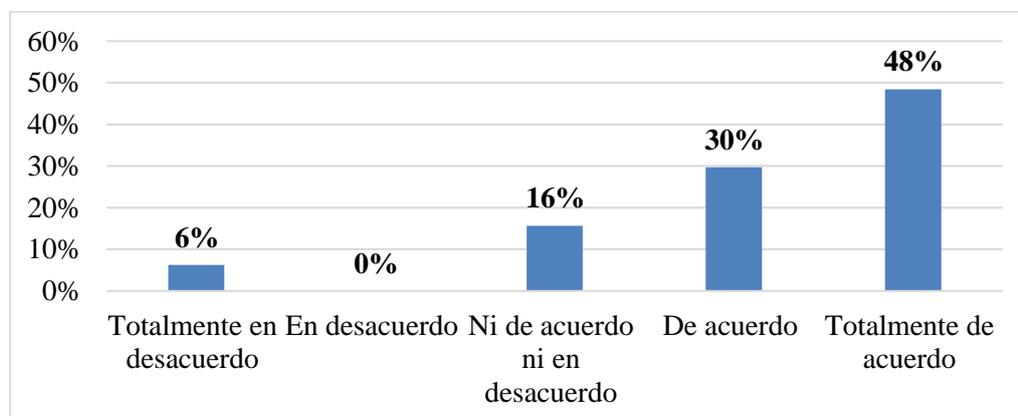
Fuente: Tabla 7

De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 6 se puede demostrar que en promedio el 48% del total de encuestados están totalmente de acuerdo que los indicadores de Atención los requerimientos de mis superiores, apoyar a los compañeros, propuestas de mejora para el desempeño, influye en su desempeño laboral, seguido de un 31% que mencionan que están de acuerdo que los indicadores antes mencionados influyen en su desempeño. Dichos indicadores forman parte de la dimensión de conductas laborales.

Tabla 8*Resultados de la dimensión productividad*

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Cumplimiento con las funciones propias de mi puesto	6%	0%	6%	31%	56%
Cumplimiento a tiempo con las actividades que realizo	0%	0%	19%	38%	44%
Cumplimiento de las actividades ahorrando recursos	13%	0%	19%	25%	44%
Otorgó el valor agregado a las actividades que realizo	6%	0%	19%	25%	50%
PROMEDIO	6%	0%	16%	30%	48%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro

Figura 7*Dimensión de productividad*

Fuente: Tabla 8

De acuerdo a la tabla 8 y figura 7, se demuestra que en promedio el 48% del total de encuestados están totalmente de acuerdo que los indicadores de cumplir con sus funciones propias del puesto, realización a tiempo de sus actividades, cumplimiento de las actividades ahorrando recursos, dar valor agregado a las actividades que realizo, que forman parte de la dimensión de productividad, influye en su desempeño laboral, seguido de 30% que están de acuerdo y un 16% de que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 9

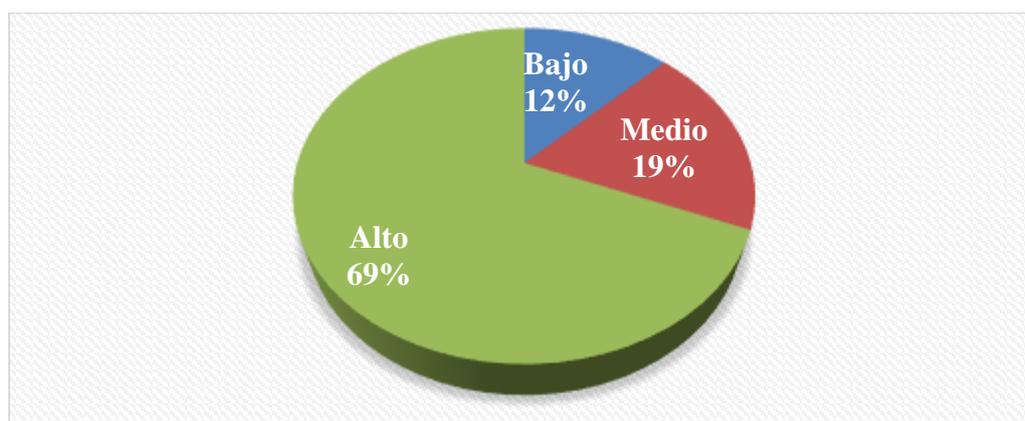
Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	69%
Medio	03	19%
Bajo	02	12%
Total	16	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a de trabajadores de la empresa Centro recreacional el Zafiro.

Figura 8

Nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande.



Fuente: Tabla 9

De acuerdo a la tabla 9 y figura 8, que corresponde a su análisis de nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande. Se observa que el 69% del total de encuestados tienen un nivel alto de desempeño laboral, esto se debe a que la dimensión de Factores actitudinales en la cual resaltan sus indicadores como, el compromiso, comodidad, capacidad de realización; la dimensión de Conductas laborales, con sus indicadores que más influyeron, Atención de los requerimientos de mis superiores, apoyar a mis compañeros, propuestas de mejora para el desempeño, y la dimensión de Productividad, donde los indicadores de Cumplir con sus funciones propias del puesto, realización a tiempo de sus actividades, cumplimiento de las actividades ahorrando recursos, dar valor agregado a las actividades que realizo. Son factores

influyentes en su desempeño laboral. Seguido de un 19% tienen un nivel medio y un 12% un nivel bajo de desempeño laboral.

3.3. Objetivo 3: Determinar el nivel de correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande.

Tabla 10

Nivel de correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande.

			Estrés	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,032
		Sig. (bilateral)	.	,905
		N	16	16
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,032	1,000
		Sig. (bilateral)	,905	.
		N	16	16

De acuerdo a la tabla 10, se observa un coeficiente de Rho spearman entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral demostrando que no hay significancia estadística ($RS = -0.032$ y $Sig. = 0.905 > 0.05$). Si el valor de $P > 0,05$; Entonces se rechaza la hipótesis planteada en la investigación.

Interpretar el valor de “Rho de Spearman”

INTERVALOS RHO	CATEGORÍAS (GRADO DE RELACIÓN)
0	Nula
DE 0.00 A 0.19	Muy baja correlación
DE 0.20 A 0.39	Baja correlación
DE 0.40 A 0.50	Moderada correlación
DE 0.60 A 0.79	Buena correlación
DE 0.80 A 1.00	Muy buena correlación

Como el coeficiente del Rho de Spearman = a $-0,032$ se encuentra entre los intervalos de 0.20 y 0.39. Este resultado indica que existe una relación baja entre las variables de estrés y desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se infiere que el estrés laboral en los trabajadores del centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande. Tiene un nivel bajo de estrés 44%, entre la dimensión que mayor resalta se encuentra la falta de apoyo organizacional con un promedio del 44% y los factores psicosociales con un promedio de 38% que están totalmente en desacuerdo que las dimensiones antes mencionadas sean generadores de estrés. Mientras que, en la dimensión de sobrecarga laboral, el 41% de los encuestados están de acuerdo que está les genera estrés.

Estos resultados relativamente concuerdan con Machuca (2018), que concluyó que su muestra obtuvo un nivel medio de estrés laboral con un 97% esto debido a que existen empleados que a veces sienten que pierden su energía y tensión producto de las funciones que realizan.

Del mismo modo difiere con Ríos (2018), quien concluyó en su investigación existe estrés laboral alto entre los trabajadores del restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, esto se debe a que el 40% menciona que existe una falta de organización de los horarios por parte de los supervisores y gerentes, lo que provocan tensión entre los trabajadores y los clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la variable de desempeño laboral en los trabajadores del centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande, tiene un nivel alto (69%), las dimensiones que mayor influyeron fueron los factores actitudinales en promedio el 58%, las conductas laborales y la productividad con un promedio del 48% están totalmente de acuerdo influyen en las actividades diarias que realizan y de esa forma hace que su desempeño en su trabajo se eleve.

Estos resultados concuerdan mucho con Machuca (2018) quien obtuvo como resultado que en la variable de desempeño laboral tuvo un nivel eficiente con un 53% esto se debe a que los empleados utilizan su participación y contribución para mejorar su actividad, y un 47% con un nivel regular ya que no todos se sienten comprometidos con su trabajo orientando sus esfuerzos y capacidades en el cumplimiento de sus objetivos

Según los resultados obtenidos se percibe que no existe correlación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande, ya que según el análisis realizado mediante el Rho de Spearman entre las variables estrés laboral y desempeño laboral se demostró que no hay significancia estadística ($RS = -0.032$, y $Sig. = 0.905 > 0.05$).

Estos resultados concuerdan con Rondan (2018) que, en su investigación concluyó que no existe una relación entre ambas variables ya que si el nivel de estrés aumenta no afecta el nivel de desempeño, y viceversa, sus resultados se respaldaron en el análisis de cada una de sus variables de estudio es así que el estrés obtuvo una calificación del 63% que es un nivel de muy alto (siendo la dimensión de demandas psicológicas que tiene un nivel de alto y muy alto); el desempeño laboral obtuvo un 73% que significa un nivel muy alto. Del mismo modo tiene una concordancia significativa con los resultados de Bardales (2018) en su investigación concluyó que el 43.14% del personal tiene poco estrés, mientras que el 55.56% no tiene estrés y por lo tanto está en el nivel eficiente. Al cotejar el nivel de relación entre el desempeño laboral y el estrés laboral se constata que el 28.10% se ubica en un nivel estresado, mientras que al estar en esa situación su nivel de desempeño laboral es deficiente. Por lo que la correlación entre ambas variables es baja.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de estrés laboral en los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande es bajo 44%, esto se debe a que mayormente en los cargos de caja, limpieza y cocina; las dimensiones como: la falta de apoyo organizacional con un promedio del 44%, se resalta a los indicadores como la falta de apoyo de los superiores y la escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores, y la dimensión de los factores sociales con un promedio del 38%, los indicadores que más incidencia tuvieron en esta dimensión son, las habilidades del trabajador y la dificultad de trabajo, son factores que no influyen a que los trabajadores se sientan con estrés.
- El nivel de desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional El Zafiro, Bagua Grande es alto 69%, esto se debe a que, en las dimensiones de factores actitudinales, el 58% en la cual resaltan sus indicadores como, el compromiso, comodidad, capacidad de realización; la dimensión de Conductas laborales, el 48% con sus indicadores que más influyeron, Atención de los requerimientos de mis superiores, apoyar a mis compañeros, propuestas de mejora para el desempeño, y la dimensión de Productividad, el 48% donde los indicadores de Cumplir con sus funciones propias del puesto, realización a tiempo de sus actividades, cumplimiento de las actividades ahorrando recursos, dar valor agregado a las actividades que realizo, están totalmente de acuerdo que son factores influyentes en su desempeño laboral. Lo que nos permitió demostrar que los trabajadores tienen un nivel alto 69% de desempeño laboral.
- Se determina que no existe correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro Recreacional el Zafiro de Bagua Grande, el análisis se realizó con el Rho de Spearman entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, demostrando que no hay significancia estadística ($R_s = -0.032$, y $\text{Sig.} = 0.905 > 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Administrador de la empresa el Zafiro, realizar seguimiento periódico del nivel de estrés de sus trabajadores para tomar acciones correctivas y que no llegue a afectar el desempeño de los trabajadores.
2. Al Gerente Propietario de la Empresa, tener en cuenta el nivel de estrés que presentan sus colaboradores, priorizando las áreas de cocina y atención al público; teniendo en cuenta que la comunicación debe ser constante, atendiendo a sus quejas y requerimientos ya que éstas son las áreas claves de la organización. Esto, permitirá aplicar estrategias eficientes y por consecuencia poder eliminar o disminuir el nivel de estrés en los trabajadores.
3. A los investigadores; seguir contribuyendo con estudios que ayuden al sector privado a mejorar la gestión de sus organizaciones ya que estas son generadoras de millones de empleo a nivel nacional, que ayudan a miles de familias a mejorar su calidad de vida.
4. A los empresarios de la provincia de Utcubamba, desarrollar talleres a través del área de recursos humanos, sobre la influencia que tiene el estrés en el desempeño laboral en los trabajadores, así mismo implementar técnicas de motivación para todos los trabajadores con asistencia y participación en sesiones debidamente anticipadas, con el fin de que los índices de estrés sean manejables. Del mismo modo propiciar un ambiente saludable de trabajo y como consecuencia elevar el desempeño laboral.
5. También se les recomienda utilizar métodos de evaluación como: Evaluación de desempeño de 180° en la cual el trabajador será evaluado por el jefe y también por sus compañeros, esto permitirá tener mayor información y por ende establecer nuevos objetivos y aclarar las responsabilidades de los trabajadores.
6. También se recomienda la evaluación de desempeño por Competencias, ya que aquí se trata de evaluar lo que realmente le importa a una empresa. Se puede evaluar en dos grupos separados tanto en competencias de Comportamiento y Habilidades técnicas.

7. Cabe mencionar que las organizaciones que utilizan métodos de evaluación experimentan una mejora inmediata en la comunicación, lo cual es clave principal en una organización. Es por ello que se recomienda utilizar métodos de evaluación constantemente, y por consecuencia se promueve al crecimiento de los profesionales y del mismo modo de la organización.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio académico Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1466>
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. [Tesis de posgrado, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí]. Repositorio académico Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9na edi.) . McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- López, p. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (1ra ed.) Universidad Autónoma de Barcelona. Depósito digital Universidad Autónoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Machuca, J. (2018). *Estrés y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la GREA, Arequipa-2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>
- Marroquín, R. (2018). *Metodología de la investigación*. http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019). *Clasificación Internacional de las Enfermedades*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Salud ocupacional: Estrés en el lugar de trabajo*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Persman, G. (2017). *Sinopsis: Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de impacto*. Síntesis metodológica n.º10, Centro de Investigaciones de UNICEF, Florencia. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf
- Ríos, K. (2018). *Estrés y servicio al cliente en el restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango*. [Tesis de grado Universidad Rafael Landívar]. Universidad Rafael Landívar Campus de Quetzaltenango. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/43/Rios-Kristel.pdf>
- Rondan, G. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento Vivero Forestal Chimbote, 2018. Chimbote, Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19137/delcarpio_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stavroula, L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SELYE, H. (2020) *History and present of the status of the stress concept*. En L. Golberger y S. Breznitz (Eds.), *Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects*. Nueva York: Free Press. FERNÁNDEZ, M. (2009). *Estrés percibido, estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería: su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. [Repositorio Digital]. Tesis doctoral. Universidad de León. Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía. Provincia de León

2009, p 27.
<https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/902/2009FERN%C3%81NDEZ%20MART%C3%8DNEZ%2C%20MAR%C3%8DA%20ELENA.pdf?sequence=1>

Toledo, N. (2016). *Población y muestra*. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/63099>

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo*. (3ra ed). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Estrés laboral	<p>Se considera como un trastorno que en múltiples ocasiones genera inseguridad en los trabajadores, ocasionando un impacto negativo en las organizaciones, donde las exigencias laborales producen inestabilidad, confusión y cansancio en los trabajadores.</p> <p>Osorio, E., & Niño, C. (2017)</p>	Factores psicosociales	<p>Dificultad de trabajo</p> <p>Creatividad e iniciativa</p> <p>Habilidades del trabajador</p> <p>Confort físico</p> <p>Remuneración</p>	Cuestionario
		Sobrecarga laboral	<p>Sobrecarga de actividades (tareas)</p> <p>Poca disponibilidad de tiempo libre</p> <p>Desconocer situaciones que debo enfrentar cada día</p> <p>Falta de medios y recursos en la empresa</p>	
		Falta de apoyo organizacional	<p>Falta de apoyo de los superiores</p> <p>Escasa disposición de los superiores para integrar equipos</p> <p>Escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores</p> <p>Asignación de tareas que no corresponden</p>	

Variables de Estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medición
Desempeño laboral	Se define al desempeño como la eficacia y eficiencia del personal que labora dentro de las organizaciones, la cual es necesaria, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En ese sentido el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y de los resultados obtenidos. (Chiavenato, 2007).	Factores actitudinales	Compromiso Comodidad Capacidad de realización Iniciativa	Cuestionario
		Conductas laborales	Atención los requerimientos de mis superiores Apoyo a mis compañeros Proponer mejoras en la labor desempeñada	
		Productividad	Cumplimiento con las funciones propias de mi puesto Cumplimiento a tiempo con las actividades que realizo Cumplimiento de las actividades ahorrando recursos Otorgo valor agregado a las actividades que realizo	

Anexo 2

Cuestionario aplicado a los trabajadores

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis titulada: El estrés y el desempeño laboral en trabajadores del centro recreacional el zafiro, Bagua Grande. En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación. Dicho cuestionario será anónimo

I. ASPECTOS GENERALES

1. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

2. Edad

- a. Entre 18 a 20 años
- b. Entre 21 y 23 años
- c. Entre 24 y 26 años
- d. Entre 27 y 29 años
- e. Más de 30 años

3. Nivel de educación

- a. Sin estudios
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior

4. Tiempo que viene laborando

- a. Menos de 3 meses
- b. 4 meses
- c. 5 meses
- d. Más de 6 meses

CUESTIONARIO

Instrucciones: Se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe. Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems con la escala que se le presenta a continuación.

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

CONTENIDO DEL ITEMS		ESCALA				
VARIABLE: ESTRÉS LABORAL		1	2	3	4	5
FACTORES PSICOSOCIALES						
1	Como colaborador de la empresa, el grado de dificultad del trabajo me resulta estresante					
2	Como colaborador de la empresa, las restricciones de creatividad e iniciativa me resulta estresante					
3	Como colaborador de la empresa, la mala utilización de las habilidades del trabajador me resulta estresante					
4	Como colaborador de la empresa, el escaso confort físico en el lugar de trabajo me resulta estresante					
5	Como colaborador de la empresa, mi remuneración me resulta estresante					
SOBRECARGA LABORAL						
6	Como colaborador de la empresa, la sobrecarga de actividades (tareas) me resulta estresante					
7	Como colaborador de la empresa, la poca disponibilidad de tiempo libre me resulta estresante					
8	Como colaborador de la empresa, el desconocer situaciones que debo enfrentar cada día me resulta estresante					
9	Como colaborador de la empresa, la falta de medios y recursos en la empresa me resulta estresante					
FALTA DE APOYO ORGANIZACIONAL						
10	Como colaborador de la empresa, la falta de apoyo de los superiores me resulta estresante					
11	Como colaborador de la empresa, la escasa disposición de los superiores para integrar equipos de trabajo me resulta estresante					
12	Como colaborador de la empresa, la escasa retribución sobre su desempeño por parte de sus superiores me resulta estresante					
13	Como colaborador de la empresa, la asignación de tareas que no corresponden me resulta estresante					
CONTENIDO DEL ITEMS		ESCALA				
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
FACTORES ACTITUDINALES						

14	Como colaborador de la empresa, soy comprometido					
15	Como colaborador de la empresa, me siento cómodo con el trabajo que realizo					
16	Como colaborador de la empresa, tengo la capacidad para realizar las actividades asignadas.					
17	Como colaborador de la empresa, presenté iniciativas para desarrollar las actividades.					
	CONDUCTAS LABORALES					
18	Como colaborador de la empresa, atiendo los requerimientos de mis superiores					
19	Como colaborador de la empresa, apoyo a mis compañeros					
20	Como colaborador de la empresa, propongo mejoras en la labor desempeñada					
	PRODUCTIVIDAD					
21	Como colaborador de la empresa, cumplo con las funciones propias de mi puesto de trabajo					
22	Como colaborador de la empresa, cumplo a tiempo con las actividades que realizo					
23	Como colaborador de la empresa, cumplo las actividades ahorrando recursos					
24	Como colaborador de la empresa, otorgo el valor agregado a las actividades que realizo					

ANEXO 3

Validación de expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN N° 01

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe Mg. Erlita Llatas Becerra, con DNI N° 70974529, de profesión Administración, mediante la presente hace constar que las técnicas e instrumentos para la recolección de datos del trabajo de grado titulado:

EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO RECREACIONAL EL ZAFIRO, BAGUA GRANDE

Realizado por: Bachiller en Administración de Empresas - **Jhani Coronel Fernández**. Aspirante a obtener su título profesional de: Licenciada en Administración de Empresas, reúne los requisitos suficientes, necesarios para ser válidos y son aptos para alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente.


Mg. Erlita Llatas Becerra
CLAD-16845

Mg. Erlita Llatas Becerra

DNI N° 70974529

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN N° 02

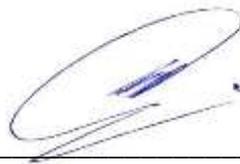
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck, con DNI N° 16705290, de profesión Contador Público, mediante la presente hace constar que las técnicas e instrumentos para la recolección de datos del trabajo de grado titulado:

EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO RECREACIONAL EL ZAFIRO, BAGUA GRANDE

Realizado por: Bachiller en Administración de Empresas - **Jhani Coronel Fernández**. Aspirante a obtener su título profesional de: Licenciada en Administración de Empresas, reúne los requisitos suficientes, necesarios para ser válidos y son aptos para alcanzar los objetivos que se plantean en la investigación.

Atentamente.



Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

DNI N° 16705290.

