



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LAS
EMPRESAS CERVECERAS ARTESANALES DE LA
PROVINCIA DE OXAPAMPA, PASCO – 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:

Bach. TRUJILLO TINEO, YAQUELYN LEOPOLDINA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

En mención especial por su dedicación y amor, dedico este trabajo de investigación a mi Padre y a mi Madre, gracias a sus sabios consejos que me permitieron llegar a ser un profesional. A mis hermanos y mi padrino Elio Poma por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi profesor de tesis por su tiempo y dedicación para que este proyecto se culmine satisfactoriamente. Sencillo no ha sido el proceso, gracias a toda mi familia por transmitirme buenos consejos y poder culminar mi carrera universitaria, en especial a mi madre por ser el motivo de mi vida frente a cada objetivo .

RESUMEN

La investigación titulada “Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020”, tiene como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y su impacto en la productividad en las cerveceras artesanales de Oxapampa. La población estuvo constituida por 30 trabajadores, de los cuales, al realizar la muestra y ser esta una población pequeña, se tomará en su totalidad como muestra censal de 30 trabajadores, y de los cuales se aplicó las variables de estudio.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación del presente estudio fue básica, de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación del presente estudio fue no experimental, correlacional de corte transversal, que recopiló los datos en un solo momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre los niveles de estrés conformado por 18 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre el productividad, conformado por 18 Ítems en la escala de Likert, los que consiguieron brindar información significativa sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

De la misma forma, luego de haber ejecutado el procesamiento de la información y después de haber aplicado los cuestionarios, se procedió al análisis estadístico de los datos, llegándose a la siguiente resultado y conclusión: que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r = 0.654^*$) siendo una correlación positiva entre el estrés laboral y las Empresas Cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020, con un nivel de significancia 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

Palabras clave: estrés laboral, productividad y factores personales.

ABSTRACT

The research entitled "Work stress and its relationship with the productivity of workers in craft beer companies in the province of Oxapampa, Pasco - 2020", has the general objective of determining the relationship between work stress and its impact on productivity at the Oxapampa Craft Breweries. The population consisted of 30 workers, of which, when making the sample and this being a small population, it will be taken in its entirety as a census sample of 30 workers, and of whom the study variables were applied.

The research approach was quantitative, the type of research in this study was basic, descriptive-correlational level. The research design of this study was non-experimental, cross-correlational, which collected the data in a single determined moment which was developed by applying the questionnaires: stress level questionnaire composed of 18 items of the Likert scale and the questionnaire on productivity, made up of 18 items on the Likert scale, which managed to provide significant information on the study variables, by evaluating each of its dimensions.

In the same way, after having executed the information processing and after having applied the questionnaires, we proceeded to the statistical analysis of the data, reaching the following result and conclusion: That there is a moderately significant correlation level ($r = 0.654$) being a positive correlation between work stress and craft beer companies in the province of Oxapampa, Pasco 2020, with a significance level of 0.01 and $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Work stress, productivity and personal factors.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.	14
1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problema Específico	15
1.3. Justificación de estudio.....	16
1.3.1 Justificación Teórica	16
1.3.2. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica	16
1.3.4. Justificación social	17
1.4. Objetivos de la investigación.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes internacionales	20
2.2. Bases teóricas de las variables.....	23
2.2.1. Variable 01: Estrés Laboral.....	23

2.2.2. Variable 02: Productividad	33
2.3. Definición de términos básicos	44
III. METODOS Y MATERIALES	47
3.1. Hipótesis de la investigación.....	47
3.1.1. Hipótesis general	47
3.1.2. Hipótesis específico	47
3.2. Variables de estudio	47
3.2.1. Definición conceptual.....	48
3.2.2. Definición operacional.....	49
3.3. Método	49
3.4. Tipo y nivel de investigación	49
3.5. Diseño de la Investigación	50
3.5. Población y muestra de estudio	51
3.5.1. Población	51
3.5.2. Muestra Censal.....	52
3.5.3. Muestreo	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	52
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	53
3.7. Métodos de análisis de datos.....	56
3.8. Aspectos éticos.....	56
IV. RESULTADOS	57
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	57
4.1.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	57
4.3. Prueba de hipótesis	62
4.3.1. Prueba de hipótesis general	62
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	73
Anexo 1: Matriz de consistencia	74
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable estrés Laboral.....	75
Anexo 3: Instrumentos	77

Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	80
Anexo 5: Matriz de Datos.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Validación de juicio de expertos	55
Tabla 2.	Niveles de Estrés laboral	57
Tabla 3.	Niveles de Productividad	58
Tabla 4.	Agotamiento emocional	59
Tabla 5.	Despersonalización	60
Tabla 6.	Factores personales	61
Tabla 7.	Nivel de confiabilidad de la variable Estrés laboral.....	62
Tabla 8.	Nivel de confiabilidad de la variable Productividad.....	62
Tabla 9.	Nivel de correlación y significación del estrés laboral y la productividad. ..	62
Tabla 10.	Nivel de correlación y significación de la productividad y el agotamiento emocional	64
Tabla 11.	Nivel de correlación y significación de la productividad y la despersonalización.....	65
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación de la productividad y los factores personales	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Estrés laboral	57
Figura 2. Niveles de Productividad	58
Figura 3. Agotamiento emocional	59
Figura 4. Despersonalización	60
Figura 5. Factores personales	61

INTRODUCCIÓN

El estudio de la presente investigación titulada “Estrés laboral y su impacto en la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la Provincia de Oxapampa, Pasco – 2020”; tiene como objeto principal determinar cuál es el grado de incidencia del estrés laboral sobre la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales. Así mismo cabe indicar que está compuesto por VII capítulos.

Primer capítulo, está comprendido por la problemática de la investigación, en el cual observamos la realidad actual del objeto de estudio, el planteamiento del objetivo general y sus objetivos específicos que permiten determinar la relación entre las variables de estudio; por último, este capítulo concluye con la justificación del problema.

Segundo capítulo, se presenta el marco teórico, los antecedentes de la investigación nacionales e internacionales, mismos que respaldan a nuestra investigación, así como las bases teóricas y definición de términos básicos.

Tercer capítulo, se planteó las hipótesis de la investigación y las variables del estudio; además se presenta la metodología: tipo, nivel, diseño, población, muestra, conceptualización y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

Cuarto capítulo, presenta los resultados obtenidos de la investigación, conformado por el análisis descriptivo e inferencial con la ayuda del software SPSS.

Quinto capítulo, conformado por el análisis de los resultados encontrados en el desarrollo de la investigación.

Sexto capítulo, se presenta las conclusiones a las que se ha llegado en contraste con las hipótesis planteadas.

Séptimo capítulo, comprende las recomendaciones necesarias, mismas que se dan después de haber realizado las investigaciones correspondientes.

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, a nivel internacional desde hace muchas décadas se ha tratado de explicar la problemática del estrés laboral que existe en cada organización en los diferentes países, implementando políticas de modernización para la mejora de la productividad como es el caso de los países de América Latina. Se vienen implementando paulatinamente la mejora del estrés laboral. Las empresas, a pesar de que los estados han tomado medidas implementando mecanismos e imponiendo sanciones con el fin de controlar, reducir o combatirlas aún no se han logrado, debido a que estos no son idóneos para el propósito.

En muchos centros laborales, el estrés se vuelve un factor casi indispensable, el cual se acumula o almacena debido a las exigencias del entorno el cual puede perjudicar las emociones, pensamientos y el aspecto físico. Si el estrés laboral suele ser más recurrente y persistente, este va a perjudicar el desarrollo del trabajo y la salud e incluso el deterioro de la capacidad de resolución de problemas de los trabajadores (Keith y Newstrom, 1999).

También:

En la actualidad, se ha dado interés a las expresiones del estrés laboral en trabajadores que tienen contacto con el público ya que este tipo de actividades implican ciertas exigencias y habilidades personales particulares con la que muchos trabajadores no resaltan. Teóricamente es el caso de los tripulantes de cabina de pasajeros en aviones, quienes son más propensos a presentar altos índices de estrés laboral (Amutio, 2004).

Así mismo:

Hoy en día, el estrés es el primordial aspecto de riesgo psicosocial que se produce en los centros laborales, perjudicando la salud de los trabajadores. Esto además es expuesto por un porcentaje considerable de trabajadores que manifiestan en algún momento de su jornada laboral esta vivencia poco satisfactoria (Sierra, Zubeidat y Ortega, 2003).

Los factores psicosociales cuando empiezan a perjudicar el bienestar y la integridad del empleado son llamados factores de riesgo o estrés, en otras palabras, cuando se presentan como causantes de estrés laboral y tensión generaran respuestas de inadaptación (Benavides, 2002).

Barquinero (2014) afirma que en Perú el 70% de trabajadores de organizaciones particulares y públicas presentan estrés laboral, teniendo en cuenta que sólo algunas empresas buscan una solución al respecto.

El trabajo de investigación se delimitará en la empresa cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco de acuerdo con la experiencia se ha observado que existe un estrés laboral que disminuye la productividad en la organización. Para lo cual este trabajo de investigación se realizará para disminuir el estrés laboral y cumplir con la productividad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

PG. ¿Cómo es la relación entre la estrés laboral y productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?

1.2.2. Problema Específico

PE 1. ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y medición de la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?

PE 2. ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?

PE 3. ¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y crecimiento de la productividad laboral de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?

1.3. Justificación de estudio

1.3.1 Justificación teórica

Este estudio se realiza con el propósito de aportar teóricamente información sobre investigaciones y conceptos relacionadas a las variables estrés laboral y la productividad, asimismo, las informaciones recopiladas nos ayudaran para definir la importancia que se le debe dar a estas dos variables dentro de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, toda vez que un empleado estresado no podrá fácilmente concentrarse en sus tareas como debería, estos conocimiento servirá para que la empresa tome las medidas y estrategias a fin de reducir el estrés laboral de los trabajadores para lograr un mejor rendimiento laboral en la productividad las tareas que se les encomienden.

1.3.2. Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el estrés laboral y su impacto con la productividad para ello se debe realizar un análisis para monitorear, supervisar y detectar las fallas que existe para mejorar el bienestar de los trabajadores. Por otro, lado los estudio sustantivos y descriptivos correlacional nos permiten conocer el nivel de diagnóstico de carácter científico por tanto los resultados que se den nos permitirán proponer algunas recomendaciones para el cuidado del personal que labora dentro de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, así como también buscar el incremento de su productividad.

1.3.3. Justificación metodológica

En cada objetivo cumplido se empleó métodos que se ajustaron a la investigación, como la herramienta de la encuesta, los instrumentos de recolección de datos que han sido validados en su consistencia interna y establecidos su fiabilidad estadística a razón del método de Alpha de Cronbach, como también la hipótesis, la estadística ayudo a cuantificar datos obtenidos para determinar y presentar los resultados. Las mismas que también permitirá proponer para otros estudios en contextos similares de modo que su contribución también facilite la

investigación de otros aspectos relacionados a la productividad laboral y la prevención del estrés.

1.3.4. Justificación social

A nivel social el presente estudio permitió recabar información para la empresa mediante la cual se podrá conocer el estado actual de estrés laboral de sus trabajadores y como esto está afectando la productividad de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa; la información proporcionada permitirá que se elaboren una serie de planes de acción, políticas antiestrés y mejora de herramientas necesarias para prevenir las consecuencias del estrés y así mismo sirva como base para la realización de investigaciones futuras de los puntos críticos que se encuentren, llevando a la mejora económica, social, organizacional de cada uno de los colaboradores de dicha empresa.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el estrés laboral y productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE.1. Determinar la relación entre el estrés laboral y medición de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

OE 2. Determinar la relación entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

OE 3. Determinar la relación entre el estrés laboral y crecimiento de la productividad laboral de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Montano (2018) realizó la investigación en la ciudad de Lima, Perú para obtener el grado académico de licenciatura en Administración de empresas, titulado como “Trabajo En Equipo Y rendimiento en Los Colaboradores Del Área De Despacho De Concentrados De La Empresa Cía. Minera Casapalca S.A., Lima 2017” Con el objetivo General Determinar la relación entre el trabajo en equipo y el rendimiento en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A. Lima – 2017. Metodología Cuantitativa: tipos de Investigación es Descriptiva, correlacional. Muestra: 50 colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A. Instrumentos: cuestionario de 18 ítems. Resultados: la descripción de las correlaciones entre las variables trabajo en equipo y desempeño, se tiene que el estadístico de correlación de Pearson arroja un resultado al 0,675 interpretándose como una correlación positiva considerable, esto indica que a mayor trabajo en equipo mayor será el desempeño laboral en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A.

Pelayza y Saavedra (2015) en su tesis: la relación del estrés y la satisfacción laborales de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL-2015. (tesis de pregrado) de la Universidad Nacional del Centro. Huancayo, Perú. El objetivo fue determinar cómo es la relación del estrés y la satisfacción laborales de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015. La metodología empleada es la correlacional con tipo de investigación aplicada, mediante el uso de cuestionario. La población y muestra lo conforman 12 conductores de la empresa. Resultado: existe correlación entre las variables con un valor Spearman es de 0.735, con un nivel de significancia de 0.006. el instrumento fue el cuestionario de preguntas. Conclusión: existe relación entre el Estrés y Satisfacción laborales, según la correlación de Spearman es de 0.735, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un

100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL.

Jáuregui (2018) en su tesis “ *El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, 2018*” perteneciente a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo metodología diseño de investigación es no experimental-transversal, en el cual se realizó con un total de 175 trabajadores que están en tres turnos de trabajo del Seguro Integral de Salud del distrito de San Miguel, en el cual se aplicó como instrumento el cuestionario de tipo Likert. Su objetivo general es determinar la influencia que existe del estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel, 2018. El autor menciona que es estrés en si es un problema que viene en aumento y con resultados preocupantes, puesto que puede vulnerar la salud física y mental del individuo. Los resultados obtenidos se efectuaron mediante el uso de tablas de frecuencia y figuras estadísticas. Para probar la hipótesis se realizó la técnica de Rho de Spearman, la cual mostró un nivel de significancia igual a 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo cual rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, se encuentran pruebas estadísticas para afirmar que el estrés laboral influye negativamente en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel. En conclusión, se verifica el cumplimiento del objetivo general que determina la influencia del estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud de San Miguel.

Echevarría (2018) en su tesis titulada: *Estilos de manejo de conflicto y estrés laboral en personal de salud de un Hospital del distrito de Surquillo, 2018, (tesis de pregrado) de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú*. La presente tuvo como objetivo determinar la relación entre el Estilo de Manejo de Conflictos y el Estrés Laboral, en personal de Salud de un hospital del distrito de Surquillo, Lima – 2018. Se trabajó con una muestra de 298 trabajadores, mediante un estudio correlacional, aplicando la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario de preguntas para la recolección de datos. Los resultados indican que: Existe relación estadísticamente significativa ($p > 0.05$), entre ambas variables. Además, se encontró que el Estilo de Manejo de Conflicto que predominó en los trabajadores

fue el “Competidor” con una categoría bajo y una $r= 0,856^{**}$, y que el nivel de estrés laboral predominante fue el nivel medio. Concluyendo: existe relación entre los estilos de manejo de conflicto y estrés laboral en personal de salud de un Hospital del distrito de Surquillo, 2018.

Palacios (2017) en su tesis: *Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017*, (tesis de maestría) de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Cuyo objetivo es analizar la relación del estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón en Puente Piedra, la investigación es tipo básica, el diseño de investigación no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 profesionales del Centro de Salud Laderas de Chillón. La técnica empleada fue la encuesta y su respectivo instrumento el cuestionario de preguntas. Los resultados indican que existe una relación indirecta (-0.472) y significativa ($p=0.002$) entre estrés laboral y estrategia de afrontamiento en los trabajadores del Centro de Salud Laderas de Chillón. Lo que se demuestra con el estadístico Rho de Spearman y valor de significancia. Concluyendo: El personal que tenía un aceptable nivel de estrés, tenía al mismo tiempo una buena estrategia de afrontamiento, que le permita hacer frente a las grandes demandas de trabajo que exigía el centro de salud.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Castillo, et al. (2015), en su tesis titulada “*Estrés laboral en enfermería y factores asociados*”. Tesis postgrado, Universidad de Cartagena, Colombia. La cual tuvo como objetivo el de determinar los factores asociados al estrés laboral en las enfermeras de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Metodología: se realizó un estudio analítico de corte transversal. La población correspondió a 156 enfermeras y enfermeros de los servicios de Urgencia, Hospitalización, 9 UCI adulto, cirugía, consulta externa de dos hospitales de la ciudad de Cartagena. Para la recolección de información se utilizó la versión española del instrumento “TheNursing Stress Scale” (NSS), que valora siete factores relacionados con el ambiente físico, el ambiente psicológico y dos relacionados con el ambiente social en el hospital. Métodos: para el análisis de los datos se aplicó estadística descriptiva, se realizó análisis bivariado utilizando la probabilidad Kruskal Wallis y

U Mann Whitney para estimar diferencias significativas de promedios entre variables. Resultados: participaron en el estudio 156 enfermeras y enfermeros de dos hospitales de la ciudad de Cartagena, con promedio de edad de 33.2 años, el 94,2% (147) pertenecen al género femenino. La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. Son variables asociadas al estrés ser menor de 30 años, tener pareja, tener más de un hijo, laborar en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo. Conclusión: la presencia de estrés en los profesionales se asocia principalmente a factores personales y laborales como los servicios en que se trabaja y el tipo de contratación.

Pinchao (2015) en su tesis titulada "análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del cantón milagro" Universidad estatal de milagro, cuyo objetivo fue el de analizar de qué forma los procesos de capacitación influye en la productividad del talento humano de las medianas empresas del cantón milagro 2015, esta investigación fue de tipo cuantitativo, la población estuvo conformada por 10 gerentes de las medianas empresas del cantón milagro, se utilizó la técnica de estadísticas no probabilística. El resultado determinó que el 67% de los gerentes expresaron un nivel bajo consideraron que las capacitaciones les ayuden en la productividad del personal, mientras que en un 22% nivel medio si les ayudarían las capacitaciones con la productividad y el 11% de los encuestados opinaron en un nivel alto que las capacitaciones impartidas ayudan el desarrollo de la productividad del talento humano. Concluyeron que, las medianas empresas del cantón milagro, se pudo aseverar que la productividad del talento humano no se explota en su mayor nivel ya que no se considera e implementar procesos de capacitación que se direccionen a las necesidades de las funciones a desempeñar en los puestos de trabajo.

Navinés, et al. (2016) en su artículo titulado: *Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental, Universitat de Barcelona (UB), Centro de Investigación Biomédica en Red de Salud Mental (CIBERSAM), Barcelona, España*. Mediante un estudio descriptivo, utilizando el análisis documental. En cuanto a la relación entre estrés laboral y enfermedades cardiovasculares, existe un estudio clásico británico (Whitehall II, 1998) que fue diseñado para analizar la relación entre la aparición de

enfermedades coronarias en casi 10.000 trabajadores de la administración pública londinense y el estrés laboral, el cual se determinó de antemano utilizando los 2 modelos, durante un período de unos 5 años. Concluyendo que el grupo de trabajadores con escasa capacidad de control sobre las tareas (modelo DC) tenía el doble de probabilidades de presentar dolor isquémico o enfermedad coronaria, pero si el trabajo obligaba a mucho esfuerzo con pocas recompensas (modelo ERI), la probabilidad de afección coronaria llegaba a ser el triple. Estos resultados han sido reproducidos en varios estudios prospectivos longitudinales, realizados en diversos países (Alemania, Gran Bretaña, Finlandia), constatándose que (85,9%), con una edad media de 41,90 años (DE 10,4) tenían afecciones coronarias, (95,5%), en todos ellos que el riesgo relativo de nuevos infartos de miocardio el doble y el cuádruple en los trabajadores que experimentan desequilibrio entre un alto esfuerzo y una baja recompensa.

Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) en el artículo: *Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo*, Universidad de Huelva, España. El objetivo de este estudio fue el examinar las relaciones entre estrés de rol, engagement y satisfacción laboral de acuerdo con el modelo demandas-recursos laborales. El modelo propuesto planteo que el engagement media la relación entre ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol, por un lado y satisfacción en el trabajo, por el otro. Para verificar el modelo, se obtuvieron datos de una muestra de 586 trabajadores del sur de España. Los resultados mostraron correlación muestran que, tal y como se esperaba, los estresores de rol se relacionaron negativamente ($p < .01$) con la satisfacción laboral, con valores de correlación de Pearson de $-.54$, $-.38$ y $-.21$ para la ambigüedad, el conflicto y la sobrecarga respectivamente y con el *engagement* en el trabajo, con coeficientes de correlación de Pearson de $-.42$, $-.36$ y $-.20$ para ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol respectivamente ($p < .01$). Por el contrario, el *engagement* mostró una correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral ($r = .46$, $p < .01$). Concluyéndose que el estrés de rol como demanda obstaculizadora explicaría el mayor impacto directo sobre la satisfacción que a través del engagement.

Vásquez (2018) realizó un estudio de investigación en la ciudad de Quetzaltenango. Para obtener el grado de Psicología Industrial, *titulado “Motivación intrínseca y productividad laboral de los agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro en Sacatepéquez, San Marcos”*. Objetivo general: establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Metodología: estadística. Población: 42 elementos de la totalidad de los agentes que constituyen el departamento de Policía Municipal de Tránsito de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez. Conclusión: la motivación intrínseca se relaciona de modo significativo con la productividad laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, puesto que en todas las funciones que cumplen tienen sentido de trabajo, misma que hace que sean efectivos. Resultados: en la tesis elaborada los agentes del departamento de Policía Municipal de Tránsito declararon en un 71% estar totalmente de acuerdo y un 24% desacuerdo con respecto al cumplimiento efectivo de los ordenamientos formados por la institución, por lo tanto, los agentes son productivos porque si cumplen con los mismos bajo la inspección de los antes nombrados con el propósito de efectuar correctamente su trabajo.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1: Estrés Laboral.

Definiciones

Buendía, J. (2016) manifiesta que “el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en sus componentes de eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a la Comunidad (p.23).

Según Delgadillo (2018) menciona:

El estrés se genera cuando respondemos a un nivel inapropiado de presión. Una presión excesiva puede causar tanto estrés como una presión demasiado baja, por lo que cierto grado de presión es realmente para los individuos. El estrés surge antes una situación en la que hay un desequilibrio o una discrepancia significativa

entre las demandas externas o internas sobre una persona y los recursos adaptativos de la misma. (p. 8)

Según Vidal (2019) menciona “que el estrés es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se está produciendo un aumento de estrés. Un mal abordaje del estrés desencadena enfermedades y agrava las que no produce” (p. 13).

Según Pérez (2017) comenta “que el estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demandad y, por tanto, podemos decir que depende, por un lado, de las demandas del medio (tanto externo como interno) y por otro de la persona” (p. 14).

Según García (2016) explica “que la dificultad de la definición del estrés radica en que, siendo un síndrome, diversas enfermedades relacionadas presentan los mismos síntomas” (p. 15).

Según (2016) señala “que el estrés laboral es una reacción ante demandas de trabajo altas acompañadas de capacidad de control de esta baja; el modelo esfuerzo-recompensa, que explica el estrés laboral como efecto de un desequilibrio entre el alto esfuerzo y la baja recompensa” (p. 9).

Teorías del estrés laboral

Implementación del estrés laboral.

Según José Buendía (2015):

Las investigaciones han identificado muchos factores que se pueden asociar al estrés laboral. El contenido del trabajo, la estructura organizacional, así como la personalidad y las capacidades de los trabajadores pueden todos ellos conducir a un estrés laboral. El primero y probablemente el tratamiento más común es a través del asesoramiento a los empleados estresados por medio de terapias tales como terapia racional – emotiva, teoría cognitivo-conductual, relajación o meditación. Todas estas formas parecen implicar el paso básico para dar a reconocer a los trabajadores el nivel de su estrés y las consecuencias potenciales de este para su salud física y mental (p. 72).

Identificación del estrés laboral:

Según José Buendía (2015):

Las primeras investigaciones se preocuparon principalmente de aislar factores que podrían determinar el inicio del estrés en el trabajo. Las principales variables de preocupación fueron aquellas características del contexto laboral que se refieren a la naturaleza de las tareas realizadas por los trabajadores. Las características reales solían describir tareas que variaban según los diferentes estudios, pero muchas de las características que ahora se usan para describir las tareas que derivaron de los primeros estudios del trabajo basados en la máquina. Esta investigación se centró en los efectos de modificar la producción laboral y los periodos de descanso sobre la fatiga (p.64)

Características del estrés laboral:

Según José Buendía (2015):

Se han identificado características laborales muy diferentes como fuentes potenciales de estrés en el trabajo, se han identificado agentes estresores potenciales la sobrecarga laboral, ritmo, conflictos y ambigüedad de rol, complejidad laboral, demanda cognitiva, responsabilidad, control personal, autonomía, apoyo del superior, cohesión con los compañeros y urgencias de tiempo. Demanda cuantitativa: Se refiere a la cantidad de trabajo que un empleo impone, es designado a la sobrecarga de trabajo. Demanda cualitativa de empleo: se refiere al tipo y contenido de las tareas laborales, como distinto de los aspectos cuantitativos del trabajo (pp.84-86).

Determinantes del estrés laboral:

Según José Buendía (2015):

El estrés laboral se puede definir en general como un estado de tensión personal o displacer. Puede distinguirse de las causas o antecedentes del estrés que se denominan estresores.

Entre sus principales determinantes estresores son:

Ambiente Laboral: ruido, contaminación, temperatura, escasa seguridad.

- Factores no relacionados con el trabajo: eventos estresantes no laborales, demandas familiares, inseguridad económica.
- Personalidad: ansiedad, personalidad tipo A, locus de control externo-interno.
- Contenido del trabajo: ritmo de la máquina, infrautilización de las capacidades, sobreutilización de las capacidades.
- Baja participación en las decisiones laborales.
- Presión horario.
- Monotonía (pp. 61-62)

Fuentes de estrés laboral.

Según Vidal (2019), indica:

Los estresores laborales pueden ser definidos como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo y están implicados en la etiología de la salud psicológica y física y de algunos resultados comportamentales relacionados con la salud. En este sentido, y como hemos valorado en el anterior apartado, tener una cierta tensión es beneficiosa para la persona (el trabajador) ya que le mantiene alerta y le ayuda a aprender y a conseguir los objetivos laborales con la motivación necesaria (estres); esa presión puede ser excesiva para los recursos de activación de la persona o puede prolongarse en el tiempo, reduciendo la capacidad de respuesta (distrés) y dando lugar a las manifestaciones del «estrés laboral. Tiene su origen en las precarias formas de contratación, en la inseguridad, en el desarrollo intenso de la actividad, en una excesiva exigencia emocional, en la violencia que se genera en el trabajo y en el desequilibrio entre las vidas profesional y personal.

Efectos del estrés laboral en la salud

Según Vidal (2019), explica:

Numerosos estudios, basados en los dos modelos recogidos anteriormente en este apartado, han puesto de manifiesto que la exposición a largo plazo a factores de riesgo psicosocial en el trabajo tiene efectos negativos, sobre todo en

la salud cardiovascular y en la salud mental, entre un amplio abanico de trastornos de salud menos estudiados como los inmunológicos, así como también, da lugar a la adopción de hábitos de vida poco saludables como consumir drogas o no realizar ninguna actividad física. La población ocupada sufre síntomas psicosomáticos frecuentes que, buena en medida, son atribuibles al estrés laboral.

Teorías del estrés laboral

Según Puchol y Puchol (2016) indican:

Se puede definir al estrés laboral como una serie de reacciones físicas o emocionales que se manifiestan cuando el ambiente o las circunstancias del trabajo exceden a la capacidad, las posibilidades, o los recursos del trabajador. El estrés laboral es causa de muchas enfermedades tanto físicas como mentales, y responsables de muchas bajas de los trabajadores. De ahí, que interese tanto a empresas como a trabajadores detectar las causas del estrés laboral y ponerles remedio. (p. 427)

Según López y Exposito (2016) mencionan:

El concepto de estrés a menudo es utilizado sin excesivo rigor para hacer referencia a lo que en realidad son diferentes aspectos del concepto: estresores (los factores de riesgo del estrés) o a las consecuencias psicológicas de estas reacciones (resultados relacionados con el estrés). El estrés, usado de forma correcta, hace referencia a las reacciones de una persona ante factores de riesgo y el estrés laboral, asimismo, se refiere a psicopatología reactiva a las exigencias y dificultades que el trabajo representa para una persona, lo cual guarda estrecha relación entre la personalidad de un individuo y la forma subjetiva en que vive el trabajo que realiza. (p. 75)

Estresores en el ambiente laboral

Según Puchol y Puchol (2016) indican:

Los estresores más frecuentes en el ambiente laboral son los siguientes:

- El entorno físico: en la empresa, la búsqueda de la eficiencia y de la reducción de costes conducen muchas veces a diseños de los puestos de trabajos que afectan negativamente a muchas personas.
- La tecnología: la moderna tecnología, notoriamente la información ha venido a solucionar muchos problemas, pero también producen otros. Sin referirnos expresamente al estrés que es conocido en el trabajo como un ordenador que afecta negativamente a la vista, produce cefaleas y dolores cervicales o de la muñeca debido a la postura mantenida durante el día.
- La sobre exigencia laboral: la empresa se ha creado para producir y ganar dinero, y esto se consigue principalmente mediante la productividad y la competitividad. La producción obliga con frecuencia a mantener las tuercas apretadas permanentemente, lo que afecta más a unos que a otros. (p. 428)

Manejo del estrés ocupacional

Según López y Exposito (2016) mencionan:

El manejo del estrés ocupacional: para que el control del estrés en el trabajo tenga éxito se debe investigar, averiguar y estudiar la fuente del estrés. El mejor manejo de los potenciales problemas psicosociales en el trabajo va a contener tres niveles de intervención (intervención primaria, intervención secundaria, intervención terciaria). (p. 77)

Lahib y Zarza (2017), definen: Mobbing, Burnout y estrés laboral

El estrés como transacción entre persona y ambiente. Una de ellas considera las discrepancias entre las demandas planteadas al individuo (externas o internas) y sus capacidades para afrontarlas, otras subrayan las discrepancias entre las características del ambiente y las preferencias de los individuos sobre el mismo. (p. 83)

Modelos teóricos del estrés laboral

Lahib A, Zarza J (2017), definen:

Existen diferentes modelos de estrés que intentan dar un planteamiento teórico sobre cómo se produce este; en primera, se tiene a la fase de alarma

donde la primera reacción del organismo al exponerse repentinamente a diversos estímulos, éstos no están acostumbrados; la segunda, se refiere a la fase de resistencia donde se produce una adaptación del organismo al estresor junto con la consecuente mejora y desesperación de los síntomas, es decir, si la amenaza se mantiene lo más adaptativo para el cuerpo sería la distribución paulatina de los recursos; y la tercera es la etapa de agotamiento, la cual se produce si las consecuencias adversas se mantienen durante un período de tiempo superior a lo que el organismo pueda soportar. (p. 85)

2.2.2.2. Dimensiones

Dimensión 01: Agotamiento emocional.

Según José Buendía (2015), indica que:

Los sujetos agotados informan a menudo de una pérdida general de interés, pero raramente de un estado de ánimo depresivo en el sentido de sentirse deprimido, triste (van Diest, 1191). La pérdida de autoestima y sentimientos de culpa están generalmente ausentes en los sujetos agotados, quienes experimentan cansancio como algo que es ajeno a ellos, debido a que existe una frustración dentro de su entorno laboral cuando no se ha cumplido con alguna meta y siente el egodistónico, ellos no se sienten tristes y cansados, pero algunos pueden estar tristes debido que están cansados (p.124).

Indicadores

1) Cansancio

Según José Buendía (2015), menciona que:

La fatiga o cansancio es considerado como un cambio en los organismos, porque tienen como resultado un declive en el rendimiento y sentimiento de fatiga. El cansancio resultante de la tensión psicológica prolongada o una incapacidad para disminuir el ritmo relacionado con el trabajo puede dar como resultado sentimiento más crónicos y generalizados de fatiga, como auto informes de sujetos expuestos a estrés prolongado, incluyen descripciones que fueron eliminadas en la escala de Meijman como

sentimiento de apatía o agotamiento mental. En general, es un estado de agotamiento resultante de un estrés prolongado, se experimenta como una pérdida de energía que no se repone después de unos pocos días de descanso (pp.119-121).

2) Depresión

Según José Buendía (2015), menciona que:

Para clasificar a un sujeto como depresivo, debería presentarse al menos un estado de ánimo depresivo o una pérdida de placer o interés. Los sujetos agotados a menudo informan de una pérdida general de interés, pero raramente de un estado de ánimo depresivo en el sentido de sentirse deprimido, triste. Las características clave de la depresión (Yo soy la causa de mi desgracia). Siempre seré un fracasado o tendré mala suerte. Cualquier cosa que no haga, no tiene éxito). (p.124).

3) Irritabilidad

Según José Buendía (2015), menciona que:

Un aumento de irritabilidad a menudo constituye la primera manifestación de un estado de agotamiento. Se encontró que el ítem que refleja el aumento de la irritabilidad pertenecía a los precursores de trastorno cardiovascular en el RCSS y se asociaron con el curso clínico depuesto. De manera que existen pros y contra para incluir la irritabilidad en una escala que mida agotamiento. Sin embargo, apenas existen dudas sobre si sería aconsejable preguntar por la irritabilidad en los estudios que investigan la asociación entre estrés laboral y salud. (p.125).

Dimensión 02: Despersonalización

Según José Buendía (2015) indica que

La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan y el sentimiento de realización personal, el cual supone una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo típicas de la depresión, moral baja, evitación de las

relaciones interpersonales-profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y una pobre autoestima.

El cinismo o la desconfianza general en la naturaleza humana ha recibido mucha atención de la investigación, donde esta actitud se etiqueta como hostilidad (p.125).

Indicadores

1) Falta de Motivación

Según Buendía (2015) menciona que:

Una de las funciones principales de una organización, es tener a sus empleados con motivación positiva, incluso cuando el sueldo y las condiciones laboral no es buena, debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. (p.75).

2) Deshumanización

Según Buendía (2015), menciona que:

El trabajo genera espíritu para el dueño de la empresa, pero ocasiona alejamiento y majadería en el colaborador de la empresa. Con esto da inicio a una relación con el fruto del trabajo una actividad no realizada y una apropiación física deshumanizado. Al realizar un recorrido de la atención profesional en el mundo de la salud observamos que solo podemos re humanizar esa atención con el compromiso directo de todos los participantes del equipo de salud para promover actos y condiciones que tengan como finalidad el respeto de los derechos humanos que se afirman en la dignidad de cada persona enferma. Creemos que esta presentación puede llevar a tomar conciencia sobre la vulnerabilidad de la intimidad en el proceso, hoy deshumanizante, de la atención profesional en el ámbito de la salud y desde este punto de partida asumiendo las responsabilidades subjetivas. (p.16).

3) Cambio de Actitud

Según Buendía (2015), menciona que:

Existe divergencia que genera el cambio de actitud, desde un componente perceptivo, componente afectivo o conductual, existe 2 procesos:

- Influencia social sobre la opinión de las exactitudes de conformidad, el trabajador acepta la influencia, y por ende, se está tener una reacción positiva en un grupo.
- La influencia resulta interactiva dentro del grupo o el entorno donde se relaciona el individuo. Es decir, esto se refleja la influencia social (p-55).

Dimensión 03: Factores Personales

Según José Buendía (2015) indica que:

Las diferencias individuales juegan un papel principal en influir el modo en que los individuos perciben, interpretan y responder a los estresores laborales y otros aspectos del entorno laboral potencialmente estresantes. Las variables implicadas incluyen factores demográficos, experiencia de trabajo previo; preferencias y expectativas de trabajos, rasgos de personalidad, estilos de afrontamiento, actitudes y creencias, conductas relacionadas con la salud (tales como fumar, dieta y ejercicio) y aptitudes y habilidades. Estos factores juegan un papel principal en determinar la naturaleza y amplitud de los recursos psicológicos y físicos que un individuo puede utilizar para responder a las demandas adaptativas (p.96).

Indicadores

1) Factores demográficos

Según José Buendía (2015), menciona que:

Las principales características demográficas que influyen en la exposición a los estresores laborales y sociales y a los patrones de respuesta a estrés son edad, sexo, estado civil y clase social, y se puede decir, que la edad y sexo son los factores demográficos más destacados. Aunque, ambas variables han sido ampliamente investigadas en los estudios sobre estrés

laboral, a menudo son tratadas como factores que tienen que ser controlados, más que como potenciales moderadores de los procesos de estrés (p.97).

2) Personalidad y Afrontamiento

Según José Buendía (2015), menciona que:

La diferencia individual en personalidad y afrontamiento tiene amplias implicaciones para el bienestar y el rendimiento en las condiciones ocupacionales y en relación con las experiencias vitales más generales. El impacto de las variables de personalidad sobre los procesos de estrés está parcialmente mediado por la relación entre personalidad y conductas de afrontamiento; determinadas características de personalidad que están asociadas con el uso de formas particulares de afrontamiento (p.98-99)

3) Problemas económicos

Según José Buendía (2015), menciona:

No todos los factores de estrés son generados en la compañía. Existe una serie de situaciones que pueden impresionar al empleado y que provienen del ambiente externo, sin embargo, algunos de ellos son generados por la compañía (p.98-99)

2.2.2. Variable 02: Productividad

Según Burga (2016) indica:

Es la relación entre productos e insumos, el cual señala que es una medida de eficiencia con el cual la organización utiliza sus medios para producir bienes finales, la productividad se determina como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados. La productividad es definida como el valor real de la producción obtenida con una dotación dada de factores de producción (p. 24).

Según Gutiérrez H. (2016) indica:

La productividad laboral es uno de los indicadores que muestra la eficiencia en los recursos humanos que ya producen bienes o servicios. De los recursos con

los que cuenta una empresa u organización, el más importante son las personas por la influencia que tienen en los resultados de cualquier actividad (p.4).

Según, Salas, (2015), afirma que

La productividad laboral es una medida de eficiencia de una persona, máquina, factoría, sistema, etc. en la conversión de los insumos en productos útiles. El management debe establecer procesos de control para mantener o mejorar la productividad laboral que es aquella ligada al desempeño de las personas y a la relación coste laboral vs beneficio (p.8).

Según López (2017) menciona:

La productividad es la rapidez con la que se realiza cualquier actividad, quehacer o trabajo; no siempre es la velocidad de una transformación física, porque también hay transformaciones mentales, que son intangibles, como se da en la creatividad del pensamiento y en lo espiritual (p.21)

Según Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) mencionan:

La productividad es una medida de eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, como el trabajo, la productividad es la cantidad de producto por unidad de trabajo, denominada productividad laboral. (p.12)

Según Alamar y Guijarro (2018) mencionó:

La productividad es el cociente entre la producción y el número de personas empleadas para lograrla. La producción, el rendimiento o desempeño, los costes y los resultados son componentes del esfuerzo de productividad. (p.06)

2.2.2.1. Método: coeficiente de productividad

Según Burga (2016) indica:

El método coeficiente o índice de productividad total utiliza el concepto medio. Por lo tanto, trabaja con cantidades totales o acumuladas a un año dado. Para obtener dicho coeficiente se toma como base un coeficiente que será necesariamente de 1.00, dado que, por identidad contable, el valor del producto es igual al costo del mismo. El periodo siguiente, el coeficiente

puede ser mayor, igual o menor que 1.00, lo que significará mejoramiento, estancamiento o disminución, respectivamente, de la productividad total. (p.123).

2.2.2.2. Interpretación de la productividad

Según Burga (2016) indica :

La medida del EPG es sumamente importante, por cuanto mide la eficiencia de la empresa en su conjunto y no solo del factor trabajo. Esta medida evita caer en la falsa idea de mejoramiento de eficiencia que arrojan circunstancialmente, los índices de productividad laboral. Tal como se señaló en capítulos anteriores, la productividad del trabajo puede aumentar, debido a la sustitución de trabajo por capital y no precisamente a una mayor eficiencia del trabajador y de la empresa. En cambio, el EPG, que es una medida de productividad total, solo puede aumentar cuando aumenta la eficiencia de la empresa (p138).

2.2.2.3. Ganancia de productividad

Según Burga (2016) ,indica

La ganancia de productividad total consiste en la diferencia entre el valor agregado del producto y la suma de los insumos de factores, agrupados em capital y trabajo. El valor agregado es el monto con el cual una empresa beneficia a la colectividad. Se determina restando el consumo intermedio del valor bruto de producción. El concepto de ganancias de productividad ha sido elaborado principalmente por J. W Kendrich, quien lo utilizó en la medición de los cambios de la eficiencia general a nivel macroeconómico. Este concepto ha sido utilizado en cálculos de la productividad total en los estados unidos y de la contribución al crecimiento económico de dicho país (p.145).

2.2.2.4. Determinantes de la competitividad empresarial

Según Burga (2016) manifiesta:

Se definió la competitividad como la capacidad de la empresa para ubicarse en mercados rentables y ofrecer sus productos en el mercado a un precio

que, si bien puede ser en términos reales positivos, es menor a la de las empresas competidoras. Este hecho, sin embargo, no debe en el largo plazo disminuir la capacidad de reinversión y de retribución a los factores. El incremento de la capacidad competitiva reposa en la disminución del costo de los factores utilizados (p.191).

2.2.2.5. Importancia de la productividad

Según Prokopenko (2016) indica:

La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad. Es importante porque una parte mayor del aumento del ingreso nacional bruto, o del PNB, se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional, o el PNB, crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora. Por tanto, el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la aportación (p. 6).

2.2.2.6. El factor humano como elemento clave en la productividad

Según Fernández G. (2015) indica:

Si la organización desea que una organización tenga unos altos estándares de calidad y productividad, es imprescindible involucrar al personal, es imprescindible que este mejore sus conocimientos. La Alta Dirección tiene la responsabilidad de aprender a administrar mentes, no solo gente, es decir, gestionar exitosamente la inteligencia emocional; ya que, de esta variable tan difícil e importante, depende la productividad. Hay que comprender y saber manejar las herramientas necesarias, para un cambio planificado hacia la orientación del comportamiento del factor humano en la organización de acuerdo con las exigencias de hoy en un entorno cambiante y cada vez más exigente. Esto conlleva: diseñar e implantar estrategias de cambio

dentro de sus contextos organizacionales y de esta manera, mejorar la productividad y la excelencia del individuo en el proceso de desarrollo gerencial, y de esta forma contribuir con excelencia al desarrollo del país. Comprender y valorar la importancia de las habilidades gerenciales para el éxito de la organización. Entender la integración de los individuos en el ámbito organizacional en una relación sistémica y de sinergría en la búsqueda de los objetivos de la organización a través de la excelencia. Sin duda realidades como la gestión del personal inmigrante de áreas no latinas (que no habla nuestro idioma) o con un bajo nivel formativo dificultan este proceso. (p.14)

2.2.2.7. Modelo para la competitividad, planeación, ejecución e indicadores de desempeño

Gutiérrez H. (2016)., refiere que:

Es importante estudiar elementos claves para el diseño y la implementación de un plan de mejora, así como abordar aspectos fundamentales referentes a la planeación estratégica, donde se resalta la importancia de definir y comunicar la misión, los valores y la visión, y que todas las iniciativas de mejora estén correctamente alineadas y desplegadas. Esto se estudia a través del cuadro de mando integral (Balanced Scorecard, BSC), además se examinan detalles respecto a la elección de indicadores de desempeño, que son claves para alinear y desplegar un plan estratégico de mejora. Lo que servirá para concluir con un breve panorama sobre los pasos que se siguen para implementar una estrategia de mejora (p.129).

2.2.2.8. Eficacia personal

Según Gutiérrez H. (2016), refiere que:

La eficacia personal es la que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la empresa en global. Es por eso que nos enfocamos, en la capacidad que tienen los individuos para resolver con éxito una tarea, lo cual es llamado eficacia personal. La misma se logra

capacitando al individuo y creándole una mentalidad de autoestima alta para que afronte con sagacidad los retos que se plantean. Es claro que varias de esas habilidades son resultado del desarrollo de la persona, tanto en su entorno social como en el escolar, y todas están soportadas por lo que se conoce como personalidad (p.3).

2.2.2.9. Nociones intuitivas de la productividad

Según Medianero (2016) comentó:

El estudio de la productividad, incluyendo su medición pueden hacer en varios niveles. puede medirse y analizarse la productividad de una empresa, la productividad de un país e incluso, la de un trabajador individual. Como cualquier variable de carácter económico, la productividad puede ser tratada en distintos niveles de agregación, con la condición de que sean advertidas y eludidas oportunamente las falacias de composición (p.33)

2.2.2.10. Eficiencia productividad

Según López (2015) explica:

La eficiencia productiva es básicamente un método que sirve para realizar cualquier trabajo o actividad sin desperdiciar recursos y lo más rápido posible, en beneficio de la economía individual y organizacional, utilizando técnicas; paralelamente es necesario crear el ambiente y las condiciones, para que la productividad sea generalizada, constante y sostenida, lo mejor para lograrlo es manifestando una eficiencia humanista, cuyos estándares son los valores humanos expresados (p. 32).

2.2.2.11. Medición de la productividad

Según VANEGAS (2015), manifestó:

Es demostrar el nivel de una operación de producción al expresar su productividad en la forma de salida por unidad de entrada. La productividad como una asimilación de salida contra la entrada, nos permite concertar las diferentes operaciones con otras sobre una misma base, aunque puede tomar bajo condiciones muy diferentes. Es extremadamente útil al comparar

la productividad de los resultados con respecto a los objetivos de plan de negocios, y al comparar las productividades logradas durante diferentes periodos de tiempo con productos diferentes, sitios diferentes, compañías diferentes, países diferentes y así sucesivamente. (p.15)

2.2.2.12. Productividad total

Según VANEGAS (2015) manifestó:

Las productividades individuales discutidas anteriormente expresan la capacidad productiva de una organización en términos de los tres aspectos: mano de obra, equipo y materiales. Sin embargo, estos aspectos no están separados en realidad, ya que se interrelacionan. Por ejemplo, una pieza de equipo nueva, más moderna, probablemente influirá no sólo en la productividad del equipo sino también en la productividad de la mano de obra en vista de las interrelaciones complejas que existen dentro de un sistema operativo, no es muy significativo discutir las productividades individuales de manera aislada, sería mejor combinarlas. Sin embargo, necesitamos una unidad de medición común si queremos hacer esto, ya que la mano de obra, el equipo, y los materiales se miden en unidades diferentes. Para crear dicha unidad, los conceptos de la conversión a un valor económico o una cantidad de mano de obra fueron incorporados a la teoría de productividad. Ya que hacer la conversión a valores de mano de obra es difícil en las condiciones actuales, la conversión más común se hace a valores económicos (p.17).

2.2.2.13. Dimensiones

Dimensión 01: Medición de la productividad

Según Burga(2016) menciona:

En cualquier contexto, la productividad siempre es una comparación entre productos e insumos. Esta comparación puede realizarse en términos físicos o monetarios, o en algún otro tipo de indicador. En todos los casos, la productividad es siempre la mejor medida de la eficiencia (p. 23).

Indicadores

1) Rendimiento

Según Burga(2016) indica :

La primera precisión importante que debe de conocer el especialista es la diferencia entre los conceptos de productividad y rendimiento. El término “productividad” como categoría económica se usa, en rigor, para calificar la actividad del factor de producción cuando los demás factores que participan son invariables. Solo bajo estas condiciones bastante restrictivas, dado que lo usual es que los factores varíen paralela y simultáneamente puede hablarse con propiedad de la productividad de un factor. Al trabajar con el concepto de rendimiento, cambio no se tiene estas restricciones. En estos casos, productividad de trabajo, productividad de la tierra y productividad de capital respectivamente, subyace el concepto de rendimiento (p.25).

2) Productividad parcial

Según Burga(2016) indica:

Suele hablarse de productividad parcial y productividad total. Con el término “productividad parcial “se denota al rendimiento de uno de los factores productivos, siendo el más popular la denominada productividad del trabajo. En cambio, el término “productividad total “se denota el rendimiento de todos los factores aplicados al proceso productivo. Los resultados difieren y también el análisis de los factores aplicados al proceso explicativos de dichos resultados (p. 26).

3) Ganancia

Según Burga (2016) indica:

Una medición de productividad es, tal como sido visto, una relación de dos variables: un de producto y otra de insumo. Esto rige cualquier tipo de indicador, parcial o total y media o marginal. Y como relación que es, atendiendo a su naturaleza estrictamente matemática, la productividad puede expresarse en forma de razón geométrica o aritmética, o en otras formas usuales (p. 67).

Dimensión 02: Formación de la ventaja competitiva

Según Burga (2016) manifiesta:

Internamente, cuatro son los factores que determinan la ventaja competitiva: eficiencia, calidad, innovación y capacidad de satisfacer al cliente. Estos elementos indican que son genéricos en el sentido que representan cuatro formas básicas de reducción de costos y de logro de diferenciación que cualquier compañía puede adoptar (p. 200).

Indicadores

1) Eficiencia

Según Burga (2016) expresa:

La eficiencia se mide por el costo de los insumos necesarios para generar determinado producto. Cuanto más eficiente sea una organización, menor será el costo de los insumos requeridos de crear cualquier producto. Por consiguiente, la eficiencia ayuda a que una firma logre una ventaja competitiva de bajo costo. Una de las claves para lograr alta eficiencia consiste en utilizar los insumos en la forma más productiva posible. El componente eficiente más importante para la mayoría de las compañías es la productividad del trabajador (p.201).

3) Calidad

Según Burga (2016) define:

El impacto de la alta calidad de un producto sobre la ventaja competitiva es doble. Primero, suministrar productos de alta calidad genera una reputación de marca para los productos de una compañía. La importancia de la calidad en la formación de ventaja competitiva ha aumentado considerablemente durante los últimos años. En verdad, es tan importante el énfasis en la calidad de muchas compañías, que lograr un producto de alta calidad ya no puede considerarse como una forma exclusiva de obtener ventaja competitiva (p .201).

4) Innovación

Según Burga (2016) menciona:

La innovación puede definirse como algo nuevo o novedoso con respecto a la forma como una empresa opera sobre los productos que esta genera. Por

consiguiente, la innovación incluye adelantados en las clases de productos, transformación de producción, sistemas administrativos, estructuras organizacionales y estrategias desarrolladas por una organización. La innovación es quizá el bloque aislado de ventaja competitiva más importante. Aunque no todas las novedades tienen éxito, aquellas que lo alcanzan pueden ser una fuente importante de ventaja competitiva, la razón es que, por definición, la creación exitosa proporciona a una firma algo exclusivo, algo que sus competidores no tienen (hasta que imiten esa innovación) Esta exclusividad puede permitir que una compañía se diferencie de sus rivales y cobre precio superior a su producto. En forma alternativa, esta puede permitir que una empresa reduzca sus costos unitarios mucho más que sus competidores (p.202).

Dimensión 3: Crecimiento de la productividad laboral

Según Burga (2016) manifiesta:

La condición indispensable para que la productividad laboral crezca es el sistema de incentivos creado por las empresas, los mercados, los derechos de propiedad y el dinero. La revolución Industrial fue posible gracias a la existencia de derechos de propiedad en Gran Bretaña a mediados del siglo XVI. Y es debido a su ausencia en algunas partes de África actual que la productividad laboral se ha estancado (p. 229).

Indicadores:

1) Capital físico

Según Burga (2016) manifiesta:

Conforme la cantidad de capital por trabajador se incrementa, la productividad laboral también lo hace. Los procesos de producción que emplean herramientas manuales pueden crear objetos muy bellos, pero los métodos de producción que utilizan grandes cantidades de capital por trabajador son mucho más productivos. La acumulación de capital en granjas, fábricas textiles, fundiciones de hierros, acerías, minas de carbón sitios de construcción, plantas químicas, armadas de autos, bancos, empresas de seguros y centros comerciales ha hecho enormes aportaciones

a la productividad laboral de nuestras economías. Por ejemplo, cuando vea una película ambientada en el viejo Oeste o en la época Colonial, fíjese bien en la reducida cantidad de capital que había en aquellos tiempos. Trate de imaginar lo productivo que sería en tales circunstancias es comparación con la productividad que tiene que ver hoy día (p.230).

2) Capital humano

Según Burga (2016) manifiesta:

El capital humano, el acervo de habilidades y conocimientos de los seres humanos contribuyendo la fuente fundamentalmente de crecimiento de la productividad. El capital humano se incrementa cuando se hace un nuevo descubrimiento y crece a medida que más personas aprenden a aprovechar los descubrimientos previos.

El desarrollo de una de las habilidades humanas esenciales la escritura fue el origen de algunos de los primeros beneficios todavía más importantes a partir de la especialización y el intercambio comercial. Imagine lo difícil que sería realizar cualquier tipo de negocio si todas las cuentas, facturas y acuerdos solo existen en la memoria de la gente (p. 230).

3) Avances tecnológicos

Según Burga (2016) manifiesta:

La acumulación de capital físico y humano ha hecho una gran contribución al crecimiento de la productividad laboral. Pero el cambio tecnológico el descubrimiento y la aplicación de nuevas tecnologías han aportado mucho más. El trabajo es mucho más productivo hoy en día, no porque se tenga más máquinas de vapor y más carruajes por persona, sino que se cuenta con equipo de transporte que emplea tecnologías desconocidas para aquella época y que son más productivas. Los avances tecnológicos surgen de los programas formales de investigación y desarrollo, y de los procesos de prueba y errores informales, además, tienen que ver con el descubrimiento de nuevas formas de aprovechar mejor nuestros recursos (p. 231)

2.3. Definición de términos básicos

Actitud. Predisposición al momento de realizar las actividades con capacidad, donde el individuo desarrolla cualidades para el cumplimiento de sus actividades de manera competente, adecuada, apta.

Agotamiento emocional. La pérdida de autoestima y sentimientos de culpa están generalmente ausentes en los sujetos agotados.

Ansiedad. Emoción normal que se experimenta en situaciones en las que el sujeto se siente amenazado por un peligro interno o externo.

Avances tecnológicos. La tecnología es la aplicación de la ciencia a la resolución de problemas concretos

Calidad. La calidad de muchas compañías, que logran un producto de alta calidad, ya no puede considerarse como una forma exclusiva de obtener ventaja competitiva.

Cambios personales. Es una acción consciente y voluntaria de la persona para mejorar o empeorar su estado de vida.

Cansancio. La fatiga o cansancio es considerado como un cambio en los organismos, que tiene como resultado un declive en el rendimiento y de fatiga.

Capital físico. El capital físico representa en economía uno de los tres factores primarios de producción. El capital físico es el aparato utilizado para producir un bien y servicios.

Capital humano. El capital humano el acervo de habilidades y conocimientos de los seres humanos contribuyendo la fuente fundamentalmente de crecimiento de la productividad.

Capital humano. Valor económico o de producción procedentes de la formación y experiencia de los trabajadores.

Competitividad. Capacidad de una persona, para mantener sistemáticamente ventajas comparativas y/o competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar determinada posición en el entorno socioeconómico.

Conflicto. Discordia generada entre los miembros de una organización como consecuencia de desacuerdos, reales o percibidos, relacionados con las necesidades, valores, recursos o intereses de estos.

Depresión. Los sujetos agotados a menudo informan de una pérdida general de interés, pero raramente de un estado de ánimo depresivo, deprimido, triste.

Deshumanización. El trabajo genera espíritu para el dueño de la empresa, pero ocasiona alelamiento y majadería en el colaborador de la empresa.

Desmotivación. Considerado como un desinterés progresivo en el puesto de trabajo o, en muchos casos, insatisfacción laboral.

Despersonalización. Es considerada como el desarrollo de sentimientos negativos, así como de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo.

Despersonalización. La despersonalización es el desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que se prestan.

Eficacia personal. La eficacia personal es la que conduce al profesional a obtener resultados positivos en su trabajo, siendo la suma de esos resultados particulares lo que posibilita el rendimiento de la empresa en global.

Eficiencia. La eficiencia se mide por el costo de los insumos necesarios para generar determinado producto.

Estresor. Se considera como desencadenante de estrés, factor de estrés.

Innovación. La innovación puede definirse como algo nuevo o novedoso con respecto a la forma como una empresa opera sobre los productos que esta genera.

Irritabilidad. Un aumento de irritabilidad a menudo constituye la primera manifestación de un estado de agotamiento.

Mal humor laboral. Es un estado de ánimo del que consiste en la irritación o enfado con frecuencia de parte del trabajador por causas del estrés.

Manejo de conflictos. Sirve para tratar de manera eficaz las relaciones interpersonales apropiado para reducir las tensiones que se presentan en las personas, busca posibles soluciones positivos para resolver conflictos.

Motivación. Una de las funciones principales de una organización, es tener a sus empleados con motivación positiva.

Presión. Es la acción o efecto de ejercer algo bajo circunstancias que aumentan la tensión.

Productividad. La productividad es definida como el valor real de la producción obtenida con una dotación dada de factores de producción.

Relaciones interpersonales. Se refiere a las conductas que implican la interacción eficaz del individuo con otras personas con ocasión del trabajo, incluyendo comportamientos como participar, enseñar o entrenar a otros colaboradores.

Rendimiento. El rendimiento es la rentabilidad obtenida en una inversión, normalmente medida en porcentaje sobre el capital invertido.

Trabajo en equipo. Intervenir activamente como miembro del equipo de tal modo que logre las metas trazadas, se brinda ideas sobre procedimientos conseguir un mérito donde se beneficia todo el conjunto de individuos.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre el estrés laboral y productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020

3.1.2. Hipótesis específico

HE 1. Si existe una relación significativa entre el estrés laboral y medición de la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

HE 2. Si existe una relación significativa entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

HE 3. Si existe una relación Significativa entre el estrés laboral y crecimiento de la productividad laboral de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

3.2. Variables de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican:

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida. (p.105)

3.2.1. Definición conceptual

Variable 01: Estrés Laboral

Según Buendía (2016) El estrés es definido como un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual se ha producido en las últimas décadas un aumento de las enfermedades de adaptación. Desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en sus componentes de eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a la Comunidad (p. 21-23).

Variable 02: Productividad

Según Burga (2016) menciona:

Existe consenso en definir la productividad, en términos universal, como la relación entre productos e insumos, el cual señala que es una medida de eficiencia con el cual, la organización utiliza sus medios para producir bienes finales. En el contexto del análisis de las unidades económicas es usual realizar la medición de productividad en términos físicos, relacionando unidades físicas de productos con unidades físicas de insumos. La medida más popular es aquella que relaciona la cantidad de productos (por ejemplo, camisas) con la cantidad de trabajo empleada (por ejemplo, medido en horas - hombres). De ese modo, la productividad se determina como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados. No ocurre lo mismo, sin embargo, a nivel global, lo cual se ha llevado a conceptuar. A este nivel la productividad es definida como el valor real de la producción obtenida con una dotación dada de factores de producción. Lo ideal es obtener un alto nivel de PBI con un nivel dado de inversión, hecho que reflejaría un elevado nivel de productividad (p.24).

3.2.2. Definición operacional

Variable 01: estrés laboral

Según Buendía (2016) menciona:

Estrés laboral se evalúa tomando en cuenta las respectivas dimensiones, los cuales son: menciona las tres dimensiones, agotamiento emocional, despersonalización, factores personales analizando sus atributos mediante un cuestionario.

Variable 02: Productividad

Según Burga (2016) indica:

La Productividad se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la dimensión 01: medición de la productividad, formación de la ventaja competitiva y crecimiento de la productividad laboral, analizando sus atributos mediante un cuestionario.

Método

Según Hernández, et al (2014) mencionan:

Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación. Cabe señalar que en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas cosas y luego indagamos su veracidad. (p.82)

3.3. Tipo y nivel de investigación

3.3.1. Tipo de Investigación: Aplicada

Según Tamayo (2003), señala que se le denomina también activa o dinámica, se encuentra íntimamente ligada a la pura, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos (p.42)

3.3.2. Nivel de Investigación: Descriptiva y Correlacional

Descriptiva:

Los estudios descriptivos son la base de las indagaciones correlacionales, tales cual a su vez brindan dicha información para llevar a cabo estudios explicativos que otorgan un sentido de entendimiento y están muy estructurados. Las exploraciones que se ejecutan en un campo de conocimiento específico pueden contener diferentes alcances en las distintas etapas de su progreso. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Correlacional:

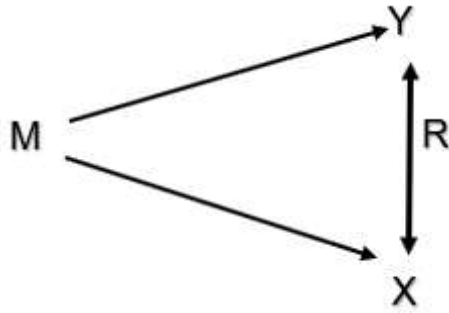
Esta clase de estudio tiene como propósito saber la relación o grado de agrupación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En algunas situaciones solo se investiga la relación entre dos variables, pero con reiteración se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.4. Diseño de la Investigación

Diseños no experimentales

Se lleva a cabo sin cambiar la(s) variable (s) independiente(s), toda vez que los hechos o acontecimientos ya pasaron antes del estudio. Por ello, es considerada como investigación exposfacto. También, se le conoce como estudio retrospectivo, porque se realiza con situaciones que se dieron en la realidad.

En este diseño, la población muestral es vista en su ambiente natural y en su realidad. La tarea principal del investigador es la de mirar los problemas para luego analizarlos en su ambiente natural y, así, pueda detallar o medir los niveles de correlación, revelando los motivos y efectos y, en otros casos, anunciando algún problema que podría haber en el futuro. (Valderrama, 2018).



Donde:

M: Muestra

X: Variable: proceso administrativo

Y: Variable: planeamiento estratégico

R: Relación entre el v1 y v2

Corte Transversal

Los diseños de investigación transaccional o transversal juntan datos en un solo periodo, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004) su intención es de detallar variables y examinar su hecho e interrelación en un periodo dado. Es como tomar una imagen de algo que pasa. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población simboliza a la cantidad de elementos que son experimentados en un estudio, ya que de acuerdo con su análisis se tendrán resultados que aportarán con los objetivos del estudio.

La población son 30 colaboradores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020

Según Lerma (2013) indica que:

La población es el número general de objetos de estudio, (sucesos, organizaciones, grupos, personas, etc.) que tengan algunas características similares, orientadas en la investigación” Gómez (2007)

3.5.2. Muestra Censal

Según López (1998), indica que “La muestra censal es todo aquel conjunto que representa la población es un determinado grupo elegido por sus fines en común” (p. 123).

La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.

3.5.3. Muestreo

Según Tamayo (2003), Es un instrumento de investigación, con la cual el investigador podrá seleccionar las unidades representativas con las que se obtendrá datos que permiten extraer suposiciones de lo que se esté investigando (p.177).

Muestreo no probabilístico

Según Arias (2006), señala que las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con características y propósitos obedeciendo los criterios del investigador” (p. 83)

Según Tamayo (2003), el muestreo por cuotas: se basa en la elección de los elementos en función de ciertas características en común (sexo, edad, nivel de instrucción, etc.) de la población, de modo tal que se conformen grupos o cuotas, pero no aleatoriamente sino a criterio de investigador (p.177)

El muestro que se usa en la presente investigación es de tipo probabilístico-muestreo por cuotas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta

Según Trespacios, Vázquez y Bello (2005) la encuesta es un instrumento de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar (p. 96)

La técnica que se aplica en esta investigación fue la encuesta, la cual nos permite obtener la información necesaria que debemos recolectar por medio de las declaraciones de los encuestados y así obtener los resultados.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Baena, G. (2017) Los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito, en el caso del cazador sería tu equipo, las armas, inclusive botiquín o provisiones. Otros instrumentos serían el microscopio, el telescopio, la cédula de entrevista, libreta de campo, cámara, grabadora, entre otros. (p. 68)

El cuestionario

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Además, el cuestionario es un instrumento de obtención de información primaria cuantitativa o cualitativa para la investigación descriptiva y explicativa, permite a través de preguntas recolectar información necesaria. (p.127)

El cuestionario para medir la gestión del talento humano está elaborado por 9 preguntas y para medir la retención del personal está elaborado por 9 preguntas, se elaboró este cuestionario con un total de 18 preguntas distribuido por cada variable en 3 dimensiones.

Asimismo, la escala de Likert que son respuesta del tipo cerrada politómica ordinal. Esta escala permitirá la calificación e interpretación sumando los puntos obtenidos de cada ítem.

Validación y confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al (2014) indican:

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método

para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa. (p.202)

Confiabilidad del instrumento

Luego de aplicar el cuestionario a la muestra, pasamos a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para la confiabilidad de los instrumentos, tomando la opinión del autor mencionado abajo.

Confiabilidad del instrumento

Luego de aplicar el cuestionario a la muestra, pasamos a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para la confiabilidad de los instrumentos, tomando la opinión del autor mencionado abajo.

Concurren varias operaciones para suponer la seguridad de una herramienta conformada por una o varias series que miden las volubles de la investigación; cuyos ítems, variables de la primera o indicadores pueden añadir, promediarse o correlacionarse. Todos utilizan fórmulas que ocasionan coeficientes de desconfianza que pueden oscilar entre cero y uno, donde recordemos que un coeficiente de cero aparenta nula confiabilidad y uno constituye un inmenso de fiabilidad. En cuanto más se acerque el comprendido a cero (0), mayor error habrá en la fidelidad, La confiabilidad del instrumento: para calcular la seguridad de las consultas se designará el Alfa de Cronbach, en que nos revela que el elemento es confiado.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

k = Numero de ítems

Si 2= Varianza de cada ítem

ST2= Varianza total

La práctica se efectuó mediante el estadígrafo citado índice de seguridad de Cronbach, del cual se gozó la observación de fiabilidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.149)

Los instrumentos fueron validados por juicios de expertos para su aplicabilidad en el presente trabajo de investigación.

Tabla 1.
Validación de juicio de expertos

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación	Validador
Magister	Jhon Jairon Falconi Atochi	Aplicable	Temático
Magister	Mendez Escobar Michel Jaime	Aplicable	Metodólogo

Fuente:Elaboración propia, 2020.

Prueba de confiabilidad del instrumento

Prueba de confiabilidad del instrumento

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) existen diversas maneras para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. La mayoría puede ser entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula o poco confiable y uno representa un máximo de (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque a cero, mayor error habrá en la medición. Entonces la confiabilidad produce resultados consistentes y coherentes. (p.207)

Interpretación	escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad.	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad.	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable.	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

El coeficiente de alfa de Cronbach

Según Sarmiento, V. (2014) detalla que el coeficiente Alfa de Cronbach no requiere dividir la prueba en dos mitades de respuestas, calcula el coeficiente sobre la base del total de preguntas. (p.279)

3.7 Métodos de análisis de datos

La investigación cuantitativa se recolecta datos de manera empírica con los cuales se puede medir y contar y estos arrojan resultados numéricos. La visión cuantitativa es importante para obtener datos concretos (Behar, 2008, p. 38).

El estudio cuantitativo de los datos se realiza por la matriz de los datos el cual está guardado como un asiento. Estos estudios estadísticos se realizan por medio de programas computarizados, con los programas de paquetes estadísticos, los más relevantes son: SPPSS, Minitab y SAS (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 149).

3.8. Aspectos éticos

La ciencia es uno de los mayores logros de la humanidad, y teniendo en cuenta que se vive en un mundo gobernado por unas ideologías fundamentadas en la ciencia y en el uso de instrumentos creados por ésta, es necesario tomar conciencia de que esas ideologías y esos instrumentos pueden utilizarse de forma correcta o incorrecta, es decir, de un modo ético o no ético (Bernal, 2015:18).

Se puede entender que debemos regirnos en una base ética que sea correcta y que apoye el avance científico que se ha desarrollado a través de tantos años de lucha para que el aporte de conocimiento que se pueda realizar mediante investigación y publicaciones de textos científicos, culturales, etc. La presente investigación se realizó siguiendo rigurosamente el formato o estilo APA para la presentación de trabajos escritos de ciencias de la conducta o de ciencias sociales.

IV. RESULTADOS

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Tabla 2.

Niveles de Estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	4	13,3
	Medio	18	60,0
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

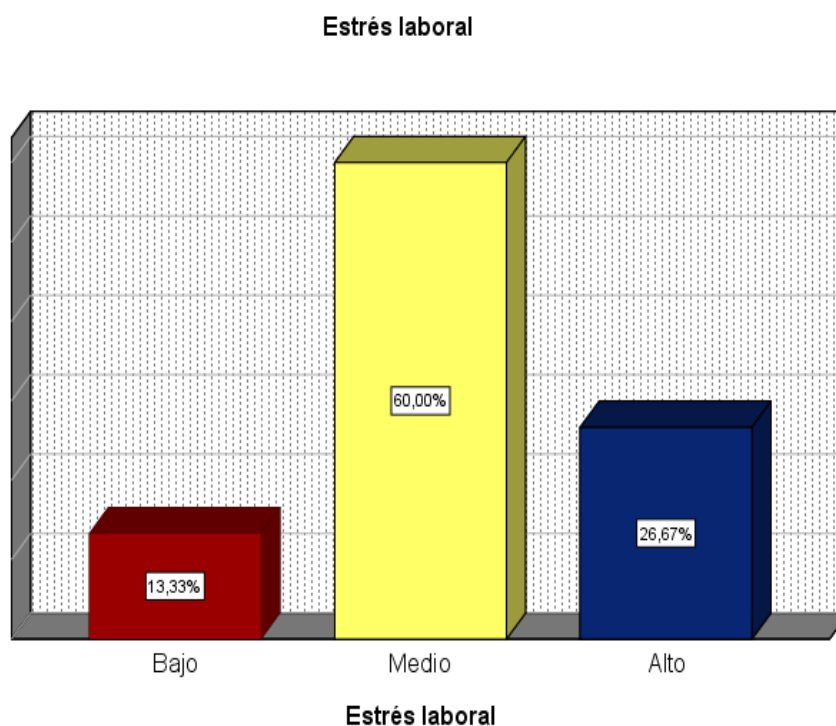


Figura 1. Niveles de Estrés laboral

En la tabla 2 y figura 1 se observa que, de los 30 trabajadores, 4 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (13,33%) de estrés laboral en las empresas, en contraste 8 de ellos (26,67%) manifiestan un nivel alto de estrés laboral en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco.

Tabla 3.
Niveles de Productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	30,0
	Medio	13	43,3
	Alto	8	26,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

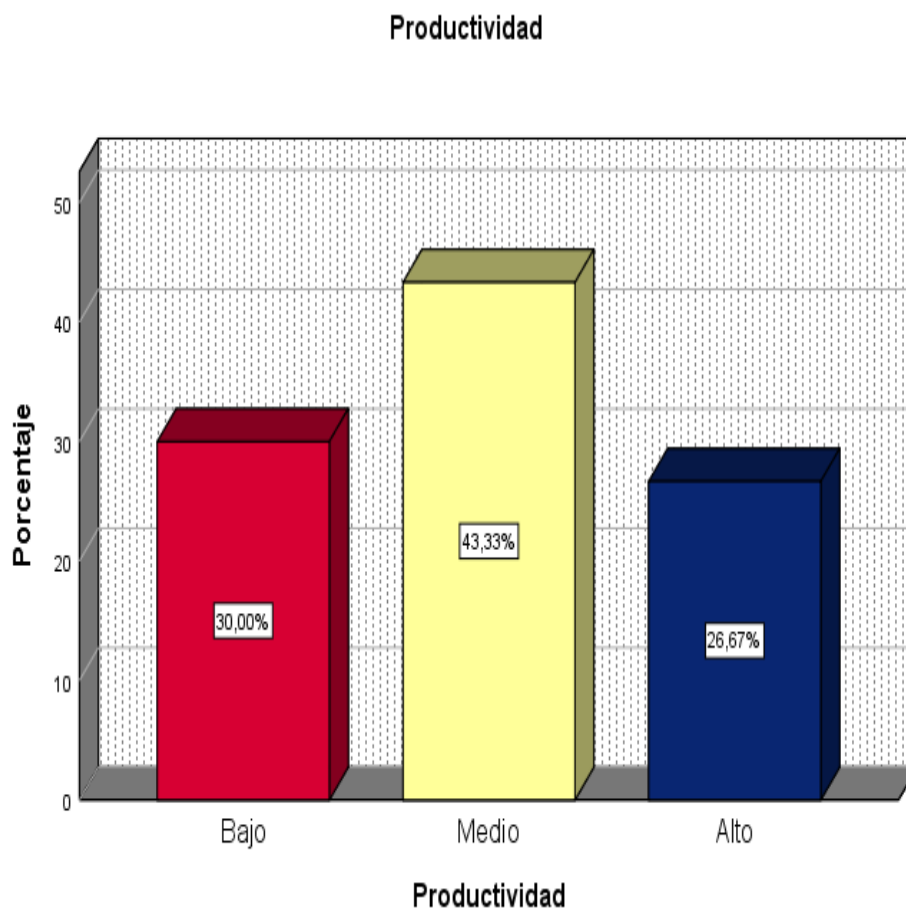


Figura 2. Niveles de Productividad

En la tabla 3 y figura 2 se observa que, de los 30 trabajadores, 9 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (30,00%) de productividad en las empresas, en contraste 8 de ellos (26,67%) manifiestan un nivel alto de productividad en las Empresas Cerveceras Artesanales.

Tabla 4.
Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	36,7
	Medio	10	33,3
	Alto	9	30,0
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

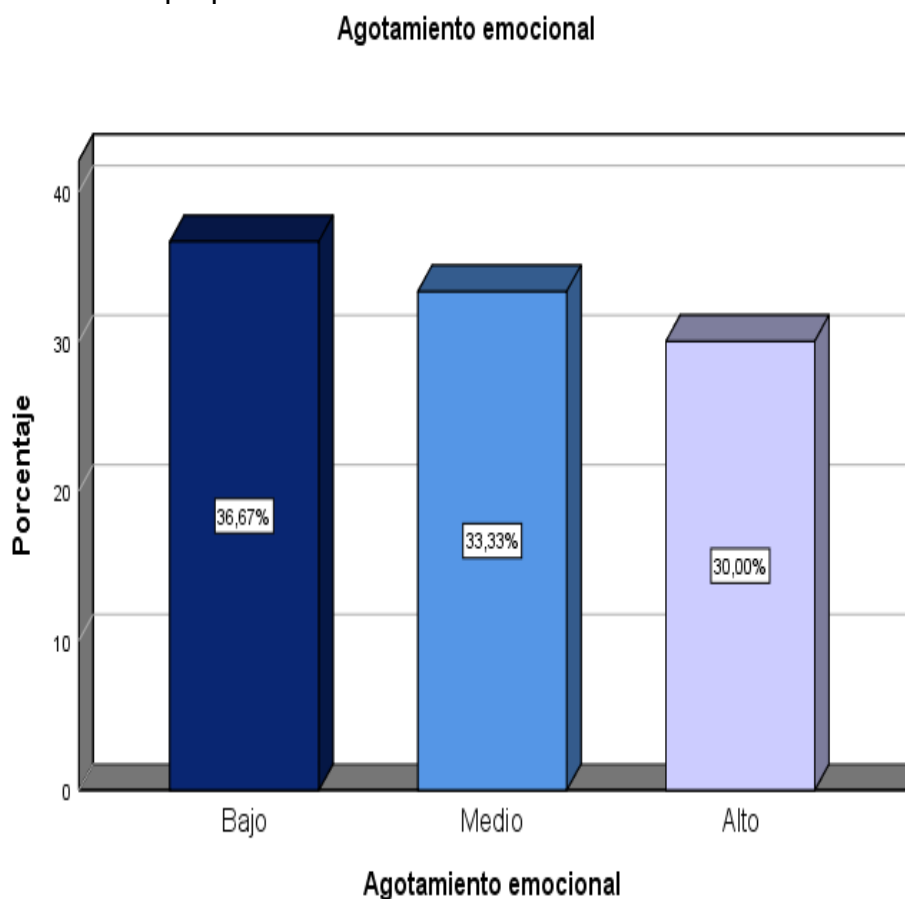


Figura 3. Agotamiento emocional

En la tabla 4 y figura 3 se observa que, de los 30 trabajadores, 11 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (36,67%) de agotamiento emocional en las empresas, en contraste 9 de ellos (30,00%) manifiestan un nivel alto de agotamiento emocional en las Empresas Cerveceras Artesanales.

Tabla 5.
Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10,0
	Medio	13	43,3
	Alto	14	46,7
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

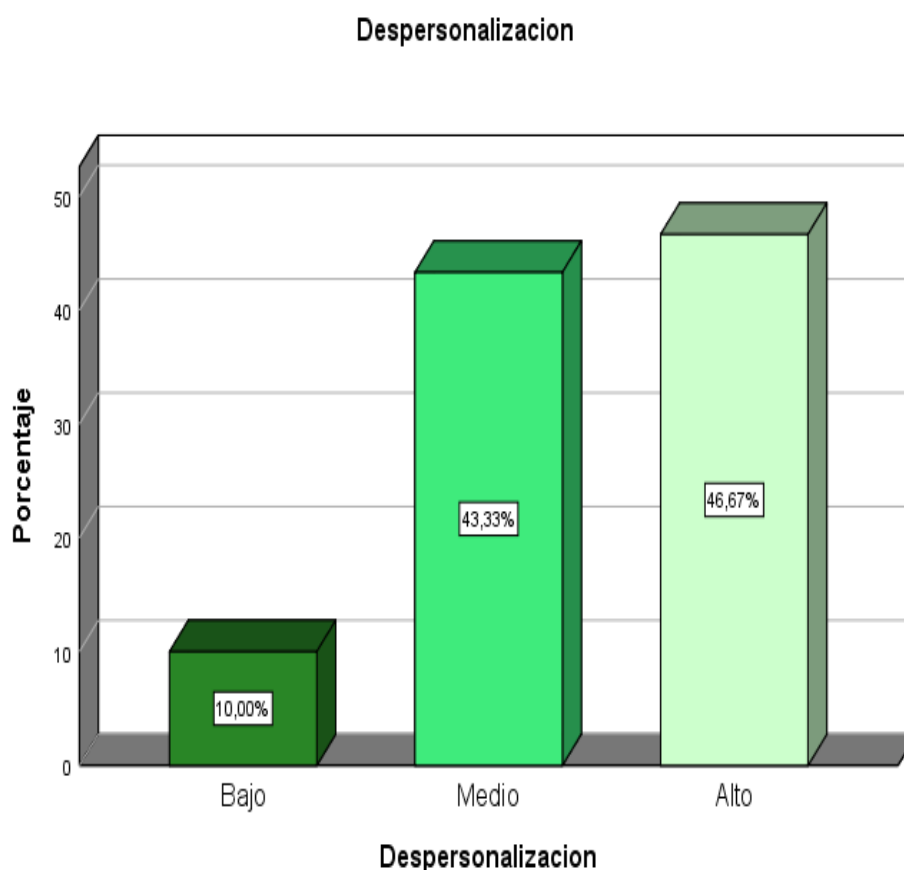


Figura 4. Despersonalización

En la tabla 5 y figura 4 se observa que, de los 30 trabajadores, 3 trabajadores manifiestan sentir bajos niveles (10,00%) de despersonalización en las empresas, en contraste 14 de ellos (46,67%) manifiestan un nivel alto de despersonalización en las Empresas Cerveceras Artesanales.

Tabla 6.
Factores personales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	26,7
	Medio	19	63,3
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario propio

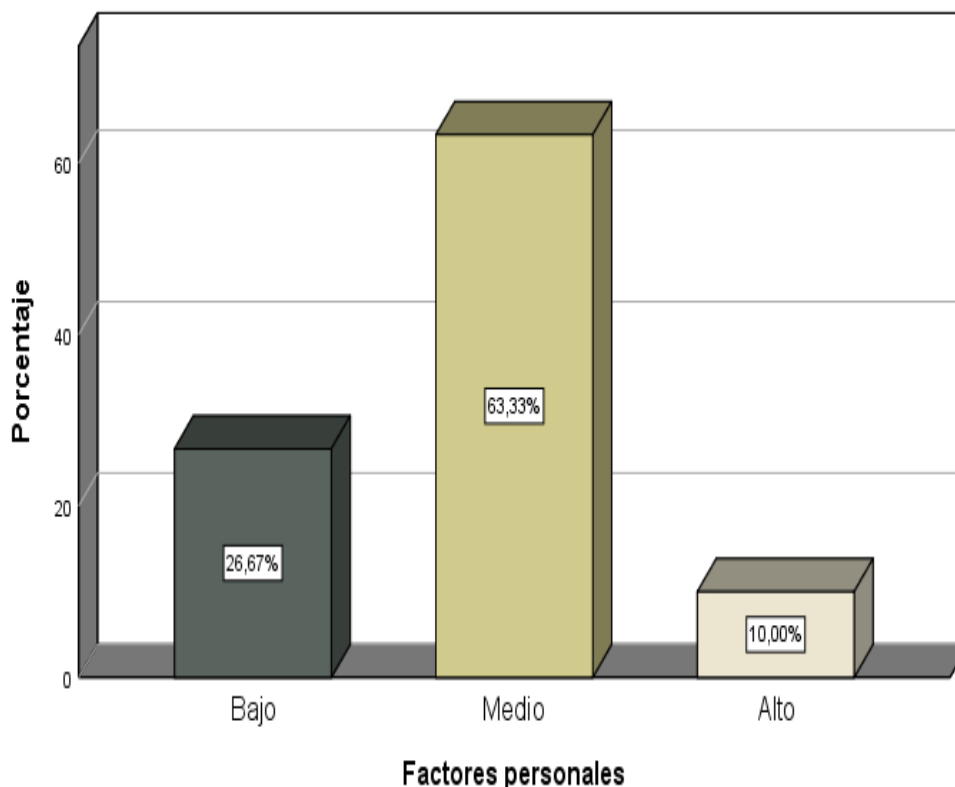


Figura 5. Factores personales

En la tabla 6 y figura 5 se observa que, de los 30 trabajadores, 8 trabajadores manifiestan percibir bajos niveles (26,67%) de factores personales en las empresas, en contraste 3 de ellos (10,00%) manifiestan un nivel alto de factores personales en las Empresas Cerveceras Artesanales.

4.2. Prueba de confiabilidad

Tabla 7.

Nivel de confiabilidad de la variable Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Estrés laboral fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 30 trabajadores, obteniendo 0,753 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 8.

Nivel de confiabilidad de la variable Productividad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Productividad fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 30 trabajadores, obteniendo 0,874 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre el estrés laboral y la productividad en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

Tabla 9.

Nivel de correlación y significación del estrés laboral y la productividad.

Correlaciones

		Estrés laboral	Productividad	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.654$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

4.3.2. Hipótesis específica 2:

- H0:** No existe relación entre la productividad y el agotamiento emocional en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.
- H1:** Existe relación entre productividad y el agotamiento emocional en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

Tabla 10.*Nivel de correlación y significación de la productividad y el agotamiento emocional*

Correlaciones				
			Productividad	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.776$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre productividad y el agotamiento emocional en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre la productividad y la despersonalización en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

H1: Existe relación entre productividad y la despersonalización en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

Tabla 11.*Nivel de correlación y significación de la productividad y la despersonalización*

		Correlaciones	
		Productividad	Despersonalización
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,483**
		N	.
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	,007
		Sig. (bilateral)	,007
		N	30

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

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.483$, lo cual significa que no existe una correlación entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: no existe relación entre la productividad y la despersonalización en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación entre la productividad y los factores personales en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

H1: Existe relación entre productividad y los factores personales en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

Tabla 12.*Nivel de correlación y significación de la productividad y los factores personales*

		Productivi dad	Factores personales	
Correlaciones				
Coeficiente de correlación		1,000	,294	
Rho de Spearman	Productividad	Sig. (bilateral)	.	
		N	30	
	Coeficiente de correlación		,294	1,000
	Factores_pers onalesD3	Sig. (bilateral)	,115	.
	N	30	30	

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

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.294$, lo cual significa que no existe una correlación entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: No existe relación entre la productividad y los factores personales en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados hallados en la prueba estadística con el coeficiente alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad del cuestionario de 36 preguntas aplicadas a 30 trabajadores de una población de 100 trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco, se halla como resultado una correlación moderada entre las variables estrés laboral y la productividad con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.753 y 0.874 de acuerdo al resultado del cuestionario; mismo que, permite tener una base de datos confiable para el procesamiento de los análisis respectivos a las respuestas halladas para los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro de resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas halladas que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas de la presente investigación o viceversa, lo que permite hacer un aporte al estudio de la variable estrés laboral y sus tres dimensiones: agotamiento emocional; dimensión 2 despersonalización, y dimensión 3 factores personales; del mismo modo, la segunda variable productividad con su dimensión 1 medición de la productividad; dimensión 2 formación de la ventaja competitiva y la dimensión 3 crecimiento de la productividad laboral; las cuales, fueron aplicadas al objeto de estudio 30 trabajadores de las empresas cerveceras artesanales, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria con un corte único en el tiempo de su población total de 100 trabajadores; por consiguiente, ha permitido hallar resultados moderados de correlación entre la variables estrés laboral y la variable productividad con una significativa relación positiva de 0.654 siendo su correlación moderada, y con un sig. que le permite aceptar la hipótesis alterna planteada en el trabajo de investigación realizado; así mismo, todas las relaciones entre la variable productividad con las dimensiones de la variable estrés laboral, también tienen una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas y otras con significancia negativa que las rechaza.

Del mismo modo, Jáuregui (2018), en su tesis manifiesta que la relación de las variables de estudio determinan que el estrés sí es un problema que crece y

genera resultados preocupantes en el bajo rendimiento laboral, puesto que, puede vulnerar la salud física y mental del trabajador.

De igual manera, Puchol (2016), argumenta que la producción de la empresa y ganancia del dinero se ve ligada a la adecuada productividad y competitividad que parte desde los trabajadores; por lo tanto, mantener estable la salud mental del individuo es una obligación de la empresa.

Según López (2015), explica:

La eficiencia productiva es básicamente un método que sirve para realizar cualquier trabajo o actividad sin desperdiciar recursos y lo más rápido posible, en beneficio de la economía individual y organizacional, utilizando técnicas; paralelamente, es necesario crear el ambiente y las condiciones, para que la productividad sea generalizada, constante y sostenida, lo mejor para lograrlo es manifestando una eficiencia humanista, cuyos estándares son los valores humanos expresados (p. 32).

Por tal motivo, la productividad de la empresa se ve estrechamente ligada con el estrés del individuo, siendo un indicador relevante que la empresa debe considerar para mantener en buenos términos el trabajo idóneo que debe generar su recurso humano, y con ello, el proceso productivo y competitivo pueda continuar o mejorar.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r = 0.654^*$) siendo una correlación positiva entre el estrés laboral y las Empresas Cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020, con un nivel de significancia 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda.** Con respecto al objetivo específico 1 y en respuesta a la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r = 0.776^*$) siendo una correlación positiva entre productividad y el agotamiento emocional en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera.** Con respecto al objetivo específico 2 y en respuesta a la hipótesis específica 2, se concluye que no existe un nivel de correlación significativa ($r = 0.483^*$), por lo que se determina la inexistente relación entre la productividad y la despersonalización en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3 y en respuesta a la hipótesis específica 3, se concluye que no existe un nivel de correlación significativa ($r = 0.294^*$), por lo que se determina la inexistente relación entre la productividad y los factores personales en las Empresas Cerveceras Artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A los responsables de la empresa, según el análisis, recomienda darle la importancia respectiva; así como tomar en cuenta el estrés laboral de su recurso humano, ya que con ello podrá mantener o mejorar el nivel de productividad de las empresas cerveceras.
- Segunda.** A los encargados del monitoreo o área ocupacional de la empresa se recomienda considerar el desarrollo de talleres o actividades que permitan al trabajador manejar el agotamiento emocional para evitar la interferencia en los niveles de productividad y así cumplir con los objetivos e intereses de la empresa.
- Tercera** Se recomienda continuar con el adecuado seguimiento o control de la despersonalización del trabajo para que no intervenga en el rendimiento y desarrollo productivo del proceso laboral del trabajador en la empresa.
- Cuarta.** Así mismo, se recomienda al personal encargado continuar con talleres o capacitaciones que continúen excluyendo los factores personales de los trabajadores sobre la productividad de la empresa, y así mantener el rendimiento de esta y su mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benzaquen, J. (2019). *La dirección de la calidad y la administración*. México. Cengage Learning
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación*. 4ª. Ed. México. Pearson.
- Bravo, J. (2019). *Gestión de procesos*. 8ª. Ed. Chile. Evolución.
- Castillo, I, Torres, N., Ahumada, A., Cárdenas, K., & Licon, S. (2015). *Estrés laboral en enfermería y factores asociados*. Tesis postgrado, Universidad de Cartagena, Colombia
- Echevarría, M. (2018). *Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Estrada, A. (2018). *Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Seoing E.I.R.L.* Universidad de Piura. Perú.
- Gonzales, A. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias*. 3ª. Ed. Barranquilla. Universidad del norte.
- Griffin y Van Fleet (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. 5ª. Ed. México. Cengage Learning.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. 4ª Ed. Lima. McGraw-Hill.
- Hernández, et a. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.): Editorial, McGraw Hill, México
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de investigación*. (4ª ed.). México. McGraw-hill.
- Judge, R. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 6ª. Ed. México. Pearson.
- López Herrera J. (2015). *Productividad*. Estados Unidos. Palibrio.
- Lorenzo, E. (2017). *La productividad laboral y competencia laboral de los servidores públicos de la dirección general de formación profesional y capacitación laboral del MTPE*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal*. 6ª. Ed. Lima. Pearson.

- Lussier, R., Achua, C. (2016). *Liderazgo*. 6ª. Ed. México. Cengage Learning.
- Málaga, L. (2016). *Productividad, competitividad y diversificación*. 1ª Ed. Perú. Cies.
- Maldonado, A. (1018). *Fundamentos de calidad total*. 4ª. Ed. México. Pearson.
- Maldonado, J. (2016). *Capacitación laboral*. Lima. Pearson.
- Medianero Burga D. (2016). *Productividad Total*. 1ª. ed. Lima.Macro.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas*. Universidad Linda Vista. México.
- Nemur, L. (2016) *Productividad*. 4ª. Ed. Lima. Babelcube.
- Pinchao, S. (2015). *Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del cantón milagro*. Universidad estatal de milagro. Ecuador.
- Prokopenko, J. (2016). *Manual práctico Gestión de la productividad*. Suiza.
- Renatta, G. (2016). *Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Robbins, S. y Timothy, J. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17ª. Ed. México. Pearson.
- Rodríguez. (2015). *Programa de capacitación para el desarrollo de competencias en el personal administrativo*. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Sarmiento, C. y Torres, L. (2017). *Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa setel*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Silíceo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo al personal*. 5ª. Ed. México. Limusa.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación*. 4ª. Ed. Limusa. México.
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol*. Universidad autónoma. Perú.
- Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral*. Universidad Rafael Landívar. México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología.	
Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020	¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?	Determinar la relación entre el estrés laboral y productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020	Existe relación significativa entre el estrés laboral y productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020	ESTRÉS LABORAL	Agotamiento emocional	Cansancio	P1- P2	Tipo: Básica	
						Depresión	P3 -P4		
						Irritabilidad	P5-P6		
					Despersonalización	Falta de motivación	P7-P8		Nivel: Descriptivo Diseño No experimental– correlacional Enfoque: Cuantitativo Población colaboradores Muestra: Muestreo No probabilístico intencional Técnica encuesta Instrumento Cuestionario Análisis de datos Programa SPSS
						Deshumanización	P9-P10		
						Cambio de actitud	P11-12		
					Factores personales	Factores demográficos	P13-14		
						Personalidad y afrontamiento	P15-16		
						Problemas económicos	P17-18		
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	ESTRÉS LABORAL	Medición de la productividad	Rendimiento	P19-20		
						Productividad parcial	P21-22		
						Ganancia	P23-24		
¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y medición de la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?	Determinar la relación entre el estrés laboral y medición de la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.	Existe relación entre el estrés laboral y medición de la productividad de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020	PRODUCTIVIDAD	Formación de la ventaja competitiva	Eficiencia	P25-26			
					Calidad	P27-28			
					Innovación	P29-30			
¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?	Determinar la relación entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.	Existe relación entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.	PRODUCTIVIDAD	Crecimiento de la productividad labora	Capital físico	P31-32			
					Capital humano	P33-34			
					Avances tecnológicos	P35-36			
¿Cómo es la relación entre el estrés laboral y crecimiento de la productividad laboral de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020?	Determinar la relación entre el estrés laboral y formación de la ventaja competitiva de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020.	Existe relación entre el estrés laboral y crecimiento de la productividad laboral de los trabajadores de las empresas cerveceras artesanales de la provincia de Oxapampa, Pasco – 2020	PRODUCTIVIDAD	Crecimiento de la productividad labora	Capital físico	P31-32			
					Capital humano	P33-34			
					Avances tecnológicos	P35-36			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal	Técnica	Instrumento
ESTRÉS LABORAL	Según Buendía (2016) El estrés es definido como un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto a nivel individual como organizacional. A nivel individual se ha producido en las últimas décadas un aumento de las enfermedades de adaptación. Desde la perspectiva organizacional, el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en sus componentes de eficacia, viabilidad de futuro y capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados y calidad de productos a la Comunidad. (p. 21-23).	El estrés laboral se evalúa tomando en cuenta las respectivas dimensiones, los cuales son: (menciona las tres dimensiones) analizando sus atributos mediante un cuestionario.	Agotamiento emocional. Despersonalización Factores Personales	<ul style="list-style-type: none"> - Cansancio - Depresión - Irritabilidad - Falta de Motivación - Deshumanización de Actitud - Factores demográficos y - Personalidad Afrontamiento - Problemas económicos 	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi Siempre</p> <p>5= Siempre</p>	Encuesta	Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal	Técnica	Instrumento
Productividad	la productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados. No ocurre lo mismo, sin embargo, a nivel global, lo cual se ha llevado a conceptualizar. A este nivel la productividad es definida como el valor real de la producción obtenida con una dotación dada de factores de producción. Lo ideal es obtener un alto nivel de PBI con un nivel dado de inversión, hecho que reflejaría un elevado nivel de productividad. (p24	La Productividad se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la dimensión 01: medición de la productividad, la dimensión 02: formación de la ventaja competitiva y la dimensión 03: crecimiento de la productividad laboral, analizando sus atributos mediante un cuestionario	1. Medición de la productividad 2. Formación de la ventaja competitiva 3. Crecimiento de la productividad laboral	- Rendimiento - Productividad parcial - Ganancia - Eficiencia - Calidad - Innovación - Capital físico - Capital humano - Avances tecnológicos	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	Encuesta	Cuestionario

Anexo 3: Instrumentos

El presente cuestionario tiene motivos de investigación en la Empresa, con fines de titulación, para conocer el estrés laboral y la productividad, agradezco anticipadamente marcar de acuerdo a su criterio con aspa las respuestas alcanzadas

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

Variable 01 Estrés Laboral

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional					
01	¿Usted considera que el cansancio puede ser una incapacidad para disminuir el ritmo en el trabajo?					
02	¿Considera Usted que los colaboradores están frecuentemente monitoreados para no acumular un estrés prolongado?					
03	¿Usted considera que el personal de su área se siente deprimidos?					
04	¿Considera usted la empresa hace capacitaciones frecuentemente sobre la depresión?					
05	¿La empresa cuenta con profesionales para canalizar la irritabilidad de sus colaboradores?					
06	¿Usted considera que el personal de su entorno es irritable?					
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización					
07	¿Considera usted que existe una motivación positiva en su área?					
08	¿Usted se siente motivado por la empresa para lograr los objetivos de la organización?					

09	¿Usted considera que existe la desigualdad en la empresa					
10	¿Considera usted que el fruto del trabajo depende de deshumanización?					
11	¿Considera Usted que existe una interacción positiva en el entorno donde labora?					
12	¿Considera usted que la productividad con el cambio de actitud mejorara en su área?					
	DIMENSIÓN 3: factores personales					
13	¿Considera Usted que los productos de la empresa están para diferente clase social?					
14	¿Considera que el estrés laboral puede afectar de acuerdo a edad de los trabajadores?					
15	¿Usted considera que el trabajo se realiza se hace de manera individual?					
16	¿Usted se siente conforme con la personalidad de sus jefes					
17	¿En su área de trabajo se presentan problemas económicos para resolver cuando se presenta algún problema?					
18	¿Usted alguna vez gasto de su economía para resolver un problema de su área?					

Variable 02 Productividad

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Medición de la productividad					
01	¿Usted considera que existe buen rendimiento del personal en su área?					
02	¿Usted considera que tiene una hora de productividad en un día de trabajo?					
03	¿Usted está de acuerdo con la productividad parcial que se realiza?					
04	¿Considera Usted que existe una buena eficiencia en el trabajo que realiza?					

05	¿Con su conocimiento, recursos y habilidades actuales, ¿piensa que puede calcular las ganancias y las pérdidas de ¿La Organización, con base en los registros de costos y ventas?					
06	¿Usted considera que las utilidades de la organización deberían ser repartidas entre los colaboradores?					
	DIMENSIÓN 2: Formación de la ventaja competitiva					
07	¿Considera usted que la empresa es eficiente en todo aspecto?					
08	¿El colaborador realiza su trabajo con eficiente para logra una ventaja de competitividad frente a la competencia?					
09	¿Usted considera que La calidad del producto es de competitividad?					
10	¿Considera usted la marca del producto tiene posicionamiento en el mercado?					
11	¿Usted considera que los productos tienen una innovación diferente al de las competencias?					
12	¿Considera Usted que las novedades del producto siempre tienen éxito?					
	DIMENSIÓN 3: Crecimiento de la productividad laboral					
13	¿Usted considera la empresa le brinda equipos, herramientas, manuales tecnológicos para la productividad de la organización?					
14	¿Considera Usted que la empresa tiene una infraestructura acorde al producto?					
15	¿Usted cómo capital humano de la empresa está conforme con el salario que percibe?					
16	¿Considera Usted la empresa le considera algún beneficio, o incentivo de acuerdo con su nivel de conocimiento?					
17	¿La empresa cuenta con equipos, maquinarias con la tecnología de la vanguardia?					
18	¿Usted considera que las aplicaciones tecnológicas podrían reemplazar el capital humano?					

Anexo 4: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Estres laboral							
	DIMENSIÓN 1: Agotamiento emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Usted considera que el cansancio puede ser una incapacidad para disminuir el ritmo en el trabajo?	X						
2	¿Considera Usted que los colaboradores están frecuentemente monitoreados para no acumular un estrés prolongado?	X						
3	¿Usted considera que el personal de su área se siente deprimidos?	X						
4	¿Considera usted la empresa hace capacitaciones frecuentemente sobre la depresión?	X						
5	¿La empresa cuenta con profesionales para canalizar la irritabilidad de sus colaboradores?	X						
6	¿Usted considera que el personal de su entorno es irritable?	X						
	DIMENSIÓN 2: Despersonalización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que existe una motivación positiva en su área?	X						
8	¿Usted se siente motivado por la empresa para lograr los objetivos de la organización?	X						
9	¿Usted considera que existe la desigualdad en la empresa	X						
10	¿Considera usted que el fruto del trabajo depende de deshumanización?	X						
11	¿Considera Usted que existe una interacción positiva en el entorno donde labora?	X						
12	¿Considera usted que la productividad con el cambio de actitud mejorara en su área?	X						
	DIMENSION 3: factores personales	Si	No	si	no	si		
13	¿Considera Usted que los productos de la empresa están para diferente clase social?	X						
14	¿Considera que el estrés laboral puede afectar de acuerdo a edad de los trabajadores?	X						

15	¿Usted considera que el trabajo se realiza se hace de manera individual?	X						
16	¿Usted se siente conforme con la personalidad de sus jefes	X						
17	¿En su área de trabajo se presentan problemas económicos para resolver cuando se presenta algún problema?	X						
18	¿Usted alguna vez gasto de su economía para resolver un problema de su área?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administrador

DNI: 10797162

Especialidad del validador:
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

02 de enero del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

Firma del



1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Productividad							
	DIMENSIÓN 1: Medición de la productividad							
1	¿Usted considera que existe buen rendimiento del personal en su área?	X						
2	¿Usted considera que tiene una hora de productividad en un día de trabajo?	X						
3	¿Usted está de acuerdo con la productividad parcial que se realiza?	X						
4	¿Considera Usted que existe una buena eficiencia en el trabajo que realiza?	X						
5	¿Con su conocimiento, recursos y habilidades actuales, ¿piensa que puede calcular las ganancias y las pérdidas de ¿La Organización, con base en los registros de costos y ventas?	X						
6	¿Usted considera que las utilidades de la organización deberían ser repartidas entre los colaboradores?	X						
	DIMENSIÓN 2: Formación de la ventaja competitiva							
7	¿Considera usted que la empresa es eficiente en todo aspecto?	X						
8	¿El colaborador realiza su trabajo con eficiencia para lograr una ventaja de competitividad frente a la competencia?	X						
9	¿Usted considera que la calidad del producto es de competitividad?	X						
10	¿Considera usted que la marca del producto tiene posicionamiento en el mercado?	X						
11	¿Usted considera que los productos tienen una innovación diferente a la de las competencias?	X						
12	¿Considera usted que las novedades del producto siempre tienen éxito?	X						
	DIMENSIÓN 3: Crecimiento de la productividad laboral							
13	¿Usted considera que la empresa le brinda equipos, herramientas, manuales tecnológicos para la productividad de la organización?	X						
14	¿Considera usted que la empresa tiene una infraestructura acorde al producto?	X						
15	¿Usted cómo capital humano de la empresa está conforme con el salario que percibe?	X						

16	¿Considera Usted la empresa le considera algún beneficio, o incentivo de acuerdo con su nivel de conocimiento?	X						
17	¿La empresa cuenta con equipos, maquinarias con la tecnología de la vanguardia?	X						
18	¿Usted considera que las aplicaciones tecnológicas podrían remplazar el capital humano?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.



Firma del

1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/

Mg: Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

02 de enero del 2021

Anexo 5: Matriz de Datos

Matriz de Datos de la variable Estrés laboral

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
Colaborador 1	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	4
Colaborador 2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	3	2	3	4
Colaborador 3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	4	3	4
Colaborador 4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	4
Colaborador 5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	3	4	3	3	5
Colaborador 6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5
Colaborador 7	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
Colaborador 8	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	1	4	5	4	4	4	4	5
Colaborador 9	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	2	3	4	2	3	5	5	5
Colaborador 10	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	2	3	3	3	4	5	4	5
Colaborador 11	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5
Colaborador 12	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4
Colaborador 13	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	5	3	4	3	3	3
Colaborador 14	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	2	3	3	4	4
Colaborador 15	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
Colaborador 16	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	1	5	5	3	4	4	4	3
Colaborador 17	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	4	4	3	5	3	5	4
Colaborador 18	5	5	4	4	2	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	5	4
Colaborador 19	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	4	3	2	4	4	4	5
Colaborador 20	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4
Colaborador 21	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3
Colaborador 22	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4
Colaborador 23	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	1	5	5	4	4	3	5	4
Colaborador 24	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3
Colaborador 25	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	5	4
Colaborador 26	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	4	2	4	4
Colaborador 27	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5
Colaborador 28	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	1	3	4	3	5	4	5	4
Colaborador 29	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	2	3	3	3	4	4	5	4
Colaborador 30	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	1	3	4	2	3	3	4	4

Matriz de Datos de la variable Productividad

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18
Colaborador 1	2	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
Colaborador 2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5
Colaborador 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Colaborador 4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
Colaborador 5	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4
Colaborador 6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 7	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
Colaborador 8	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	5	1	1	5	5
Colaborador 9	3	3	3	4	3	3	5	3	5	5	2	4	4	4	2	3	4	4
Colaborador 10	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2
Colaborador 11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Colaborador 12	3	3	3	3	3	2	5	3	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3
Colaborador 13	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4
Colaborador 14	2	1	1	4	2	1	1	3	5	5	1	5	3	5	3	3	4	3
Colaborador 15	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
Colaborador 16	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	5	5	5	4	2	3	4
Colaborador 17	3	2	2	3	2	3	5	4	5	5	1	5	3	5	3	3	3	2
Colaborador 18	3	4	3	3	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	3	5	5
Colaborador 19	2	1	2	3	3	1	5	4	3	3	1	5	3	5	3	3	3	4
Colaborador 20	5	3	4	2	3	1	5	1	5	3	4	5	2	4	3	5	4	5
Colaborador 21	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
Colaborador 22	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4
Colaborador 23	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	1	5	4	5	4	3	4	5
Colaborador 24	5	4	4	5	3	1	4	4	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4
Colaborador 25	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
Colaborador 26	4	5	4	4	5	3	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4	4	5
Colaborador 27	3	2	1	3	4	3	5	3	3	3	2	5	3	5	2	3	3	3
Colaborador 28	4	3	3	5	4	4	3	3	5	2	1	4	5	4	3	4	4	3
Colaborador 29	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	1	3	5	4
Colaborador 30	2	1	1	4	2	1	1	3	5	5	1	5	3	5	3	3	4	3

Evidencia de procesamiento en SPSS de IBM

RELIA=1777
/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 a8 a9 a10 a11 a12 a13 a14 a15 a16 a17 a18
/SCALE('V01_Estreslaboral') ALL.
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: V01_Estreslaboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	33	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	33	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.733	18

RELIA=1877
/VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15 b16 b17 b18
/SCALE('V02_Fidelidad') ALL.
/MODEL=ALPHA.

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pérdidas	Columnas	Alinación	Medida	Ref
22	a4	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	a5	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	a6	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	a7	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	a8	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
27	a9	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
28	a10	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	a11	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	a12	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	a13	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	a14	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
33	a15	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	a16	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	a17	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	a18	Nominal	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	Estres_lab...	Nomérico	8	2		Ninguna	Ninguna	20	Derecha	Escala	Entrada
38	Productivad...	Nomérico	8	2		Ninguna	Ninguna	18	Derecha	Escala	Entrada
39	Agitament...	Nomérico	8	2		Ninguna	Ninguna	25	Derecha	Escala	Entrada
40	Despersona...	Nomérico	8	2		Ninguna	Ninguna	23	Derecha	Escala	Entrada
41	Factores_p...	Nomérico	8	2		Ninguna	Ninguna	23	Derecha	Escala	Entrada
42	Estres_lab...	Nomérico	5	0	Estres_lab...	{1, Bajo}	Ninguna	16	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Productivad...	Nomérico	5	0	Productivad...	{1, Bajo}	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
44	Agitament...	Nomérico	5	0	Agitament...	{1, Bajo}	Ninguna	23	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Despersona...	Nomérico	5	0	Despersona...	{1, Bajo}	Ninguna	20	Derecha	Ordinal	Entrada
46	Factores_p...	Nomérico	5	0	Factores_p...	{1, Bajo}	Ninguna	21	Derecha	Ordinal	Entrada

14 Efecto laboral e impacto en la productividad.sau [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editor Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficas Utilidades Ventana Ayuda

Mostrar: 46 de 46 variables

	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11
1	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	
2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	
4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
7	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
8	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	
9	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	
10	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	
11	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	
12	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	
13	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	
14	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	
15	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	
16	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	
17	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	
18	5	5	4	4	2	3	3	4	4	5	
19	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	
20	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	
21	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	
22	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	
23	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF

Escribe aquí para buscar

8:17 25/01/2021