

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE MARKETING
EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
ARZOBISPO LOAYZA (ISTAL)2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

CHUCO AYALA DERLIZ REBECA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1900-9035

ASESOR:

Dr. CRUZ PADILLA JORGE MARTÍN
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1858-326X

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta tesis lo dedico a mi familia, principalmente a mis padres que han sido parte clave y fundamental en mi formación, siendo un gran apoyo para poder llegar hasta donde hoy estoy, por brindarme la oportunidad y parte de los recursos necesarios para terminar esta carrera, a mi esposo por el apoyo emocional, brindándome la tranquilidad, amor y comprensión para continuar con mis metas y seguir nuestros objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi familia, por todo el apoyo durante todo el proceso de esta etapa, por ser ejemplo de fortaleza y motivación, acompañándome en alegrías y tristezas, a los profesores por la dedicación y todos los conocimientos brindados, a la universidad por sus profesionales. A mi asesor el Mg. Jorge Cruz, por su tiempo, su entrega y entusiasmo. Muchas gracias por ser parte de este logro personal y profesional.

Resumen

El estrés es un tema de gran importancia para todas las organizaciones, si esta no se controla puede ocasionar perjudicar de manera física o psicológica al colaborador, el presente trabajo tiene como objetivo: Determinar de qué manera el estrés laboral influye en la productividad dentro del área de marketing en el instituto tecnológico superior Arzobispo Loayza S.A.C, ubicada en la av. Garcilaso de la Vega 1022 – 1064 – Psje. Nueva Rosita 140 - 160 – Cercado – en el año 2019, quienes brindan servicios de educación. El método de la investigación fue de enfoque cuantitativo. El tipo de la investigación es correlacional de diseño no experimental, teniendo como instrumento el cuestionario, con las dos variables de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca) y la técnica de la encuesta para la recolección de información por parte de los colaboradores. La población y muestra está compuesta por 20 personas. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron por fórmulas matemáticas, por lo tanto, son confiables y consistentes.

Los resultados de esta investigación, demuestran que existe relación entre las variables presentadas y estudiadas, se determinó una correlación directa, concluyendo que el estrés es una enfermedad por el cual los colaboradores sufren padecimientos que le impiden tener adecuados resultados al no cumplirse las condiciones y conductas necesarias para la efectividad de su trabajo.

Palabras clave: Estrés laboral; Productividad, Marketing.

ABSTRACT

Stress is a subject of great importance for all organizations, if it is not controlled it can cause physical or psychological harm to the employee, the present work aims to: Determine how work stress influences productivity in the area of marketing at the Arzobispo Loayza SAC Higher Technological Institute, located at av. Garcilaso de la Vega 1022 - 1064 - Psje. Nueva Rosita 140 - 160 - Cercado - in 2019, who provide education services. The research method was quantitative approach. The type of research is correlational of non-experimental design, having as an instrument the questionnaire with the two scale variables, five categories (always, almost always, sometimes, almost never and never) and the survey technique for collecting information. by collaborators. The population and sample is made up of 20 people. The validity and reliability of the instrument were by mathematical formulas; therefore, they are reliable and consistent.

The results of this research show that there is an influence between the variables presented and studied, a direct correlation was determined, concluding that stress is a disease in which employees suffer conditions that prevent them from having adequate results when the necessary conditions and behaviors are not met. for the effectiveness of your work.

Keywords: Work stress; Productivity, Marketing.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
ABSTRACT	vi
Lista de Tablas.....	vii
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema De La Investigación.....	2
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2 Planteamiento del Problema	4
1.2.1. Formulación del problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General:	5
1.3.2 Objetivos Específicos:	5
1.4. Justificación e Importancia	6
1.5 Limitaciones	6
Capítulo II: Marco Teórico	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	12
2.2. Bases Teóricas	17
2.2.1 Estrés	17
2.2.2 Estrés laboral	18
2.2.3 Dimensiones del estrés	21
2.2.3.1 Carga laboral.....	21
2.2.3.2 Desempeño laboral.....	21
2.2.3.3 Clima laboral.....	21
2.2.4 Productividad.....	25
2.2.5 Productividad laboral.....	26
2.2.6 Dimensiones de la Productividad	27
2.2.6.1 Eficacia	27
2.2.6.2 Eficiencia	27
2.2.6.3 Efectividad	29
2.2.7 Factores asociados a la Productividad	30
2.3 Definición de Términos Básicos.....	32

Capítulo III: Metodología de la Investigación	33
3.1 Enfoque de la investigación.....	33
3.2 Variables.....	33
3.2.1 Operacionalización de las variables	33
3.3 Hipótesis.....	34
3.3.1 Hipótesis general	34
3.3.2 Hipótesis Específica.	34
3.4 Tipo de investigación	35
3.5 Diseño de la investigación.....	35
3.6 Población y muestra	35
3.6.1. Población.....	35
3.6.2. Muestra.....	35
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección	36
3.7.1 Técnicas.....	36
3.7.2 Instrumentos	36
3.7.3 Análisis de confiabilidad	36
Capítulo IV: Resultado	41
4.1 Análisis de Resultados.....	41
4.1.1. Análisis Inferencial.....	74
4.1.1.1. Prueba de Normalidad.....	74
4.1.2. Contrastación de hipótesis.....	76
4.1.2.1. Contrastación de la hipótesis general.....	77
4.1.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 01.....	78
4.1.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 02.....	79
4.1.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 03.....	80
4.2. Discusión	81
Conclusiones.....	85
Recomendaciones.....	87
Referencias	89
Apéndices.....	93

Lista de Tablas

Tabla 01: Matriz de operacionalización de la variable Estrés laboral	33
Tabla 02: Matriz de operacionalización de la variable Productividad.	34
Tabla 03: Ficha Técnica N° 01 Cuestionario de estrés laboral.....	39
Tabla 04: Ficha Técnica N° 02 Cuestionario de Productividad.	40
Tabla 05: Esfuerzo.....	41
Tabla 06: Carga laboral.	42
Tabla 07: Horas Extras.	43
Tabla 08: Fatiga.	43
Tabla 09: Horas extras y esfuerzo.	44
Tabla 10: Fatiga metal.	45
Tabla 11: Resolución de Problemas.	46
Tabla 12: Responsabilidad.....	46
Tabla 13: Medidas correctivas.....	47
Tabla 14: Simplificación	48
Tabla 15: Tareas encomendadas.....	49
Tabla 16: Responsabilidad del puesto	49
Tabla 17: Clima laboral.	50
Tabla 18: Ruido.	51
Tabla 19. Respeto.	52
Tabla 20: Confianza.....	52
Tabla 21: Condiciones ambientales.....	53
Tabla 22: Libertad de ejecución de actividades.....	54
Tabla 23. Procesos	55
Tabla 24: Observaciones por Venta.....	56
Tabla 25: Estándares.....	56
Tabla 26: Matrículas.....	57
Tabla 27: Uso de medios de difusión	58
Tabla 28: Venta	59
Tabla 29: Servicios.	59
Tabla 30: Atención	60
Tabla 31: Reporte de llamadas.	61
Tabla 32: Frecuencia de llamadas.	62
Tabla 33: Herramientas	62
Tabla 34: Calidad de atención.	63
Tabla 35: Objetivos.	64
Tabla 36: Medidas preventivas.....	65

Tabla 37: Información en ventas.	65
Tabla 38: Actividades adicionales.....	66
Tabla 39: Satisfacción de resultados	67
Tabla 40: Mejora continua.....	68
Tabla 41: Nivel de estrés laboral.	69
Tabla 42: Nivel de Carga laboral.....	70
Tabla 43: Nivel de Desempeño laboral	71
Tabla 44: Nivel del Clima Organizacional	72
Tabla 45: Distribución de frecuencia de la variable productividad.....	73
Tabla 46: Prueba de normalidad de las variables estrés laboral y productividad.....	74
Tabla 47: Escala de coeficiente de correlación de Pearson.	76
Tabla 48: Correlación entre estrés laboral y productividad.....	77
Tabla 49: Correlación entre carga laboral y productividad.	78
Tabla 50: Correlación entre desempeño laboral y productividad.....	79
Tabla 51: Correlación entre clima laboral y productividad.....	80

Lista de Figuras

Figura 01: Resumen de estrés laboral	37
Figura 02: Fiabilidad de estrés laboral	37
Figura 03: Resumen de productividad	38
Figura 04: Fiabilidad de productividad laboral.....	38
Figura 05: Esfuerzo	41
Figura 06: Carga laboral.....	42
Figura 07: Horas extras	43
Figura 08: Fatiga.....	44
Figura 09: Horas extras y esfuerzo.....	44
Figura 10: Fatiga mental.	45
Figura 11: Resolución de Problemas.....	46
Figura 12: Responsabilidad.....	47
Figura 13: Medidas correctivas.....	47
Figura 14: simplificación.	48
Figura 15: Tareas encomendadas.	49
Figura 16: Responsabilidad del puesto.....	50
Figura 17: Clima laboral.	50
Figura 18: Ruido.....	51
Figura 19: Respeto.	52
Figura 20: Confianza.....	53
Figura 21: Condiciones ambientales	53
Figura 22: Libertad de ejecución de actividades.....	54
Figura 23: Procesos.....	55
Figura 24: Observaciones por Venta.....	56
Figura 25: Estándares.	57
Figura 26: Matrículas.	57
Figura 27: Uso de medios de difusión.....	58
Figura 28: Venta.....	59
Figura 29: Servicios.	60
Figura 30: Atención.....	60
Figura 31: Reporte de llamadas.....	61
Figura 32: Frecuencia de llamadas.....	62
Figura 33: Herramientas.....	63
Figura 34: Calidad de atención.....	63
Figura 35: Objetivos.....	64
Figura 36: Medidas preventivas.	65

Figura 37: Información en ventas.....	66
Figura 38: Actividades adicionales.	66
Figura 39: Satisfacción de resultados.....	67
Figura 40: Mejora continua.	68
Figura 41: Nivel de Estrés laboral.....	69
Figura 42: Nivel de Carga laboral.	70
Figura 43: Nivel de Desempeño laboral.....	71
Figura 44: Nivel del Clima organizacional.	72
Figura 45: Distribución de la frecuencia de la variable productividad	73
Figura 46: Distribución de los datos en la variable estrés laboral.....	75
Figura 47: Distribución de los datos en la productividad laboral.	75

Introducción

El estrés es un término de uso común en la actualidad y se encuentra estrechamente relacionado con la fatiga, miedo, ansiedad o depresión, pero hasta hoy, es difícil decir con exactitud, que significado tiene, las consecuencias y los alcances que puede desencadenar, es por ello que lo definimos en este trabajo como la respuesta del cuerpo tales como tensiones, rigidez de los músculos y de los tejidos cuando se excede de su funcionamiento normal; sin embargo, esta condición desencadena enfermedades graves, que de no ser tratadas pueden acabar con la vida del que lo padece.

En este contexto, se presenta el siguiente estudio, en donde, se tomó como referencia mi periodo como trabajadora dentro del área de marketing de la organización, así mismo la entrevista con los 20 colaboradores entre hombres y mujeres, se prepararon las herramientas para medir las variables, estas mismas se utilizaron para la toma de información para esta investigación, cada capítulo de este trabajo tendrá como fin determinar conceptos para plantear soluciones a los colaboradores, así como de los antecedentes y los resultados de otras investigaciones relacionadas. Se desarrolló el marco teórico con las variables influyentes, finalizando con las hipótesis y los resultados del mismo.

Dentro del área de marketing se ha presenciado actitudes de cambio, especialmente cada fin de mes, debido a las exigencias del personal por cumplimiento de las metas en las ventas propuestas por el equipo, un dato importante es que la organización ya tiene la licencia otorgada por la MINEDU, esto es un punto a favor, por el prestigio que le otorga. Dentro de la organización existen jefes y supervisores quienes constantemente están evaluando los resultados de los colaboradores.

Capítulo I: Problema De La Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El estrés es el padecimiento del siglo, el cual deteriora la salud física, mental y social del ser humano, causado por grandes tensiones que se viven en la vida cotidiana y más aún en nuestro centro laboral, provocando con el tiempo graves problemas de salud como patologías o deficiencias en la productividad; estas tensiones poseen diferentes intensidades de acuerdo al grado de responsabilidad, sí hablamos de las presiones laborales podemos indicar que esta partiría desde el contrato laboral, las condiciones al que el colaborador se enfrenta, el salario, los beneficios, la distancia, la familia, el grado de instrucción, etc. Es importante considerar que no todos tiene las mismas actitudes frente al estrés.

Según, Antezana (2010) en la “Revista stakeholders” alude que, en Perú hoy en día, los empleados se encuentran grandes cambios importantes en el entorno, naturaleza y estructura del trabajo; toleran mayores vidas aceleradas, altamente competitivo y con fuertes horas de agotamiento, ansiedad y estrés.

Los colaboradores del Instituto tecnológico superior Arzobispo Loayza se encuentran en situaciones de estrés laboral, debido a que, se le asignan metas de ventas que deben de ser alcanzadas en un periodo mensual, se presencié poca motivación, la comunicación con el jefe inmediato es mínima y no hay implementación de programas como el CRM ni equipos telefónicos dados a las ejecutivas de venta en los módulos para el uso en sus labores diarias, en la comunicación con los futuros clientes, generando sobre esfuerzo, cansancio, agotamiento que terminan teniendo efectos psíquicos negativos como (desmotivación, desconcentración, ansiedad, dificultades para tomar las acciones

correctas, depresión, entre otras). Es estrés afecta a la salud y actitudes del colaborador, pero a la vez, la organización en estudio, se está viendo afectada en el nivel de competitividad, rendimiento y productividad, pudiendo generar ausentismo y rechazo de los colaboradores, deficiencia en su productividad y compromiso de los mismos. Los colaboradores, pueden verse afectados, ya que de no ser tratado a tiempo puede desencadenar múltiples enfermedades, como el Síndrome de burnout el cual “se caracteriza por un progresivo agotamiento mental y físico.

De lo anterior, se encuentra una situación que amerita ser investigada. Tomando en cuenta los cambios la producción en esta organización es de manera individual, por lo que, si existen dificultades en el ambiente laboral, también pueden verse afectados los procesos productivos, es importante tener en cuenta que la falta de organización o planificación, ya que existen tiempos muertos en la atención a los futuros clientes, lo cual genera que el personal no tenga un ritmo de producción personal adecuado.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1. Formulación del problema general

¿Cómo el estrés laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la carga laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?

- ¿Cómo el desempeño laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?

- ¿Cómo el clima laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre el estrés laboral en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar como la carga laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.

- Determinar como el desempeño laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.

- Determinar como el clima laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.

1.4. Justificación e Importancia

La presente investigación beneficiará a los trabajadores, mejorando su productividad y el clima organizacional del área.

De esta manera, la institución conocerá las principales afecciones y podrán planificar, organizar, dirigir y efectuar una serie de acciones para mejorar e incrementar sus ventas, detectando los factores estresantes dentro de la empresa, como inferencia se elevará la productividad, generando mejor rentabilidad para la empresa. El fruto de esta investigación servirá para conocer la situación de los colaboradores y proponer mejoras en los procedimientos.

Se analizo los procesos utilizados por la empresa para brindar posibles soluciones a los problemas más cotidianos, en el proceso de la investigación, concluimos que los factores que provocan el estrés pueden ser de carácter interno y externo a la empresa.

1.5 Limitaciones

Para realizar la presente investigación, se tuvo en primera instancia las siguientes dificultades: El tiempo del personal, el horario de trabajo, que puedan proporcionar información falsa o que esta sea limitada, miedo que pueda tener alguna represaría al contestar las preguntas de la encuesta.

Finalmente, la toma de información de los encuestados, se ha enviado de manera virtual.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Anaya, L. y Valbuena, S. (2017) en su tesis “Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN”, tuvo como finalidad elaborar un diagnóstico de la situación del modelo de teletrabajo aplicado en la Universidad EAN que permita realizar una propuesta para el fortalecimiento de su implementación, orientado a la mejora continua en la Universidad EAN. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance cualitativo, diseño no experimental y la muestra estuvo conformada por 68 trabajadores. Se elaboró un instrumento de evaluación propia.

Se reportó que la modalidad del teletrabajo entre los colaboradores de la Universidad EAN, alcanzaron los objetivos propuestos logrando una mejora continua en los procesos de la universidad. Como recomendación, el investigador sugiere consolidar las competencias de gestión de tiempo, socializar, divulgar y actualizar el procedimiento GDH- 408f1, el manual de condiciones de teletrabajo y seguridad informática, capacitando a los líderes.

Esta tesis es relevante para la presente investigación ya que aporta evidencia sobre propuestas de fortalecimiento en la implementación de la mejora continua de una organización educativa mejorando así los factores estresantes y el clima laboral.

Terán, A. (2019) en su tesis “Estrés laboral en los docentes de educación básica sección primaria de la Unidad Educativa San Luis Gonzaga”, tuvo como finalidad señalar la razón del estrés laboral en los docentes de educación básica sección primaria en la Unidad Educativa Gonzaga. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptiva de diseño no experimental y la muestra fue de 40 docentes. Se elaboro un instrumento propio.

Se reportó que el estrés en el trabajo para los docentes, se encuentra en un nivel constante con un 75,00%, asimismo los factores que han alcanzado los porcentajes positivos más altos son clima laboral, la motivación y la comunicación y los factores con menor incidencia son: la institución educativa y tecnología de información para aprender. Como recomendación, el investigador propone una concientización a nivel de las máximas autoridades y del cuerpo docente sobre la importancia de mantener una cultura de salud en el trabajo, lo que provocará ante todo una estrategia antiestrés para los docentes; señalando los riesgos del estrés que muchas veces pasan desapercibidos.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, ya que aporta conceptos del estrés, en donde los principales afectados de un entidad pueden sufrir desde cansancio hasta enfermedades que generen padecimientos más agudos, dentro de la tesis se busca las causas del estrés dentro de la unidad educativa san Luis Gonzaga, en donde se entrevistó a los docentes y se encontró que la mayor influencia está dentro del clima organizacional, la autora consideró estrategias para afrontar de manera más armónica esta variable.

Álvarez, M. y Morales, P. (2021) en su tesis “Análisis de clima organizacional y gestión administrativa de algunas entidades de educación superior que encuentran bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Santiago de Cali”, tuvo finalidad analizar el clima organizacional y gestión administrativa de algunas entidades de educación superior que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Santiago de Cali. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, con alcance exploratorio de diseño documental y la muestra estuvo conformada por 25 personas. se elaboró un instrumento propio que evalué el clima organizacional y la gestión administrativa de algunas entidades de educación superior bajo la modalidad del teletrabajo.

Se lograron identificar los factores relevantes de las dos universidades presentadas en el trabajo, considerando que el clima organizacional son muy diferentes entre sí, mediante la recolección de información para la universidad A, se encontraron las variables de equidad y cohesión, mientras que para la universidad B, se obtuvo dos escenario de implementación en liderazgo y cooperación , finalmente dentro de la universidad C y D, por la implementación del teletrabajo han presentado menos presencia estudiantil debido a la poca implementación de tecnología. Como recomendación, el investigador menciona que es indispensable una propuesta de inversión, pero esta vez de manera mas contundente para gestionar y proyectar mejor al talento humano para lograr satisfacción laboral.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, debido a que brinda ventajas y desventajas para los colaboradores de las entidades superiores con el teletrabajo, en cuanto al clima organizacional, marcando la definición del desarrollo de gestión administrativa.

Flores, M. (2019) en su tesis “Estrés, Incentivo Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Instituto Miguel De Cervantes”, Su objetivo fue describir el grado de relación entre la satisfacción laboral, el incentivo laboral y el estrés laboral entre el personal administrativo, docente y de servicios de esta institución. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, diseño no experimental y la muestra estuvo conformada por 37 trabajadores. El instrumento que se utilizó fue el Test de Salud Total (TST), elaborado por un médico y psicólogo, así mismo se complementó con un cuestionario de elaboración propia donde se presentaron las variables.

Se ha reportado que existe un nivel de correlación muy significativo entre la satisfacción laboral, el incentivo y el estrés, con la aplicación de correlación del personal se pudo confirmar las tres hipótesis alternativas de recomendación, el investigador sugiere seguir estudiando los problemas de la satisfacción laboral ya que afectan significativamente el desempeño y la productividad laboral, tanto profesional como empresarial, estos aspectos contribuyen a tener actitudes de lealtad, motivación y eficiencia en el trabajo diario, de lo contrario se provocaría el descuido del trabajo, el ausentismo o el abandono del trabajo.

Esta tesis es relevante para esta investigación porque aporta definiciones y evidencia empírica sobre el estrés y cómo este afecta el desempeño de los trabajadores del Instituto Miguel Cervantes, bajando así los indicadores de productividad, marcando una estrecha relación con la satisfacción laboral.

Villacis, C (2018) en su tesis “Estrés y su influencia en la motivación en los docentes del Colegio Menor Indoamérica”, Su objetivo fue medir el estrés y su influencia en la motivación de los docentes del Colegio Menor Indoamérica. El estudio tuvo enfoque cuanti- cualitativo con alcance exploratorio – descriptivo y la muestra estuvo conformada por 33 docentes. El instrumento que se utilizó Maslach Burnout Inventory (MBI), para diagnosticar la presencia de estrés; y el Cuestionario de Motivación del trabajo (CMT).

Se reportó la presencia del Síndrome de Burnout en un porcentaje minoritario de los docentes, reflejando Características reflexivas del desgaste emocional, la liberación y la resolución de la realización personal, además de las condiciones de motivación interna y externa para la compensación en el trabajo. Como recomendación, El investigador se propone desarrollar una investigación científica que permita establecer la relación entre variables, fomentar el interés, estudiar posibles soluciones a partir del conocimiento, por su importancia en el equilibrio mental, físico, emocional y laboral de los seres humanos.

Esta tesis es relevante para la presente investigación porque aporta evidencia entre las variables presentadas, pero enfocando a brindar planes para mejorar su motivación y así puedan contribuir de una manera más equilibrada sin afectar su estado físico, mental de los educadores.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Casas, P. (2017) en su tesis “La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de posgrado de la universidad Nacional de Piura”, tuvo como finalidad Implementar un proceso adecuado y necesario de talleres capacitaciones para aumentar la motivación para el personal administrativo de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, con diseño transaccional – correlacional y la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Se elaboró un instrumento propio que evaluó el desarrollo las variables.

Se reporto que la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de la escuela de Posgrado de la universidad Nacional de Piura es Bajo. Como recomendación, el investigador sugiere el director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura debe de enfocarse en la motivación de todos los trabajadores en dicha institución, para obtener el mejor desempeño laboral del personal.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, porque aporta evidencia empírica de las variables donde se demuestra que los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la universidad Nacional de Piura, no se encuentran totalmente motivados a pesar que expresan que la institución si realiza estrategias para motivarlos, asimismo ellos señalan que una buena estrategia de motivación seria que la institución dicte cursos de crecimiento personal y que se creen más ascensos y promociones para los trabajadores.

Távora, C. (2015), en su tesis “Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría N°48 De Malingas – Tambogrande”, tuvo como finalidad identificar el grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de Educación Básica Regular vinculadas al Programa de Educación Rural de Fe y Alegría N° 48 de Malingas – Tambogrande. El estudio tuvo una investigación exploratoria, descriptiva - correlacional, cuya metodología se enmarca dentro del paradigma positivista también conocido como empírico-analítico y la muestra estuvo conformada por 25 directores. Se elaboró un instrumento propio.

Se reportaron altos índices de satisfacción laboral, destacándose el desempeño laboral, las relaciones interpersonales, la evaluación del trabajo realizado, los factores organizacionales, la promoción del equipo, las condiciones de trabajo, el ambiente físico y la participación de mayor a menor rango; lo que demuestra el éxito del modelo de gestión y la capacidad del equipo de promoción.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, porque aporta información sobre la satisfacción y las variables con la que la investigación trabajo son directamente relacionadas para generar la producción de manera más efectiva además que crea un gran ambiente laboral y buen desempeño personal.

Tellez, R. (2016), en su tesis “Efectos Del Estrés Laboral En El Rendimiento Del Personal Docente, Administrativos y Auxiliares de la Institución Educativa “Alfonso Ugarte” – San Isidro”, tuvo como finalidad determinar los efectos que genera el estrés laboral, en el rendimiento del personal docente, administrativos y auxiliares de la institución educativa “Alfonso Ugarte – San

Isidro - Lima”. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y la muestra estuvo conformada por 165 docentes. Se elaboró un instrumento propio.

Se ha informado que la rotación laboral afecta el logro de las metas y objetivos de la institución educativa. personal docente, administrativo y auxiliar, hechos que ayudarían en el trabajo que realizan en esta organización educativa, cuyos esfuerzos deben extenderse desde el personal directivo a los demás niveles de la organización.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, porque aporta información académica y conceptual de las variables, determinando que los efectos generados por el estrés laboral, en la enseñanza del desempeño, el personal administrativo y auxiliar son directos.

Visitación, M. (2017), en su tesis “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”, uvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral entre los funcionarios del Departamento de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. El estudio tuvo un enfoque correlacional, con alcance explicativo con diseño no experimental y la muestra estuvo conformada por 60 colaboradores. Se elaboró un instrumento propio.

Se informó que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para lo cual se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov, los supuestos fueron contrastados con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), con una correlación negativa baja y sin significación (correlación 0,124, p

= 0,344, $p > 0,05$), por lo que se concluye que existe una correlación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral entre los empleados de la población de estudio. A modo de indicación, el investigador estima que los directores y coordinadores que realizan reuniones de coordinación, reparto de puestos, entrevistas colectivas, capacitaciones, que incluyen propuestas de mejora que conducen a una mayor satisfacción en el trabajo con el fin de reducir el estrés laboral en el seno del Departamento de Apoyo para la Gestión Descentralizada de la Educación del Ministerio de Educación.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, porque brinda información académica y conceptual sobre las variables de estrés laboral y el nivel promedio de satisfacción laboral de los colaboradores en el ámbito educativo.

Vargas, K. (2019) en su tesis “Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca - 2019”, tuvo como finalidad determinar los niveles de estrés en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca - 2019. El estudio tuvo enfoque descriptivo comparativo con diseño no experimental y la muestra estuvo conformada por 98 docentes. Se elaboro un instrumento propio que evaluó el desarrollo las variables.

Se reporto que el 81,6% y el 93,9% de los docentes del turno mañana y tarde respectivamente presentan un nivel medio de estrés laboral, no encontrando diferencias significativas en el estrés laboral por horario laboral, por lo que se comunica que los docentes del horario laboral del equipo vespertino no tienen mayores niveles de estrés laboral que los docentes del equipo matutino del Instituto de Educación Media Superior Politécnico Regional de Los Andes de

Juliaca 2019. Como recomendación, el investigador sugiere de manera regular se procure tomar realizar actividades entre docentes, de igual manera que las autoridades motiven a los docentes a que realicen actividades físicas y de esa manera reducir el estrés por ansiedad y así tengan una mejor labor en la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca.

Esta tesis es relevante para la presente investigación, porque aporta evidencia empírica de las variables, en donde se confirma la hipótesis planteada a nivel de la institución educativa y cuanto afectan las variables en la productividad de sus funciones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrés

Según Mondy y Bandy (2010) definen que: “el estrés es una reacción no específica del cuerpo humano a cualquier exigencia que se haga sobre él. Afecta a los individuos en múltiples formas, por lo tanto, es una condición altamente individualizada” (p.351)

El estrés un término muy usado, hay muchas definiciones que guardan relación entre sí, pues es un proceso emocional, inducido por niveles de tensión altos que puede sufrir una persona a causa de un evento o esfuerzo que sobrepasen sus capacidades, esto genera cambios en el organismo, por lo que afecta al sistema inmunológico causando enfermedades físicas, sensoriales o emocionales como respuesta a un **evento estresante**.

Según la Revista Internacional de Psicología (R.I.P) (2002), indicaron que el término estrés es popular pero no está del todo claro su definición. Lo cierto es que mientras más responsabilidades tenga una persona y poca sea su capacidad de tolerancia más fácil será que esta pueda sufrir un evento estresante. Hay que entender que el estrés es una respuesta de nuestro cuerpo como defensa hacia el evento que lo ocasiona y que debe de ser enfrentada correctamente, de lo contrario puede llevarnos a enfermedades degenerativas que nos conduzcan a la muerte, de ahí de su importancia de saber lidiar con ellas.

2.2.2 Estrés laboral

Según la O.M.S. (2004); indica que “El estrés laboral es la reacción que tiene el ser humano ante presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.”, **el estrés laboral** se desarrolla de diferentes maneras y esto suele ocurrir cuando el colaborador tiene una excesiva carga laboral, adicionando a ello el factor tiempo.

Es inevitable que exista la presión laboral, actualmente muchas empresas piden específicamente que los futuros colaboradores tengan alta tolerancia a la presión, pero ello debe de ser compensado ya sea con motivación de bonos por cumplimiento, mejorar las condiciones laborales, un encargado o jefe confiable y un adecuado clima laboral.

Por tanto, podemos suponer que el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que debe enfrentarse el empleado, por un lado, y sus conocimientos y habilidades, por el otro.

Según Chiavenato (2015), define al estrés como “una condición inherente a la vida moderna”, la cuales son “causadas por diversas necesidades, exigencias, urgencias, atrasos, plazos por cumplir, metas y objetivos”. (p. 378).

Para el presente trabajo he considerado 2 tipos de estrés que son los más comunes y que presenta el personal dependiendo de los eventos y la actitud de con la que el individuo se enfrenta.

Eutrés: llamado también estrés positivo, este nos ayuda a mantener creativa, preparada y abierta favoreciendo al sistema con emociones positivas, generando que el colaborador se sienta motivado cuando desarrolla sus actividades.

Distrés o estrés negativo: este estrés causa desequilibrio no solo psicológico sino fisiológico que perjudican al trabajador bajando su productividad y generando la aparición de enfermedades ya que el acumulo de tensión logra que el colaborador desarrolle patologías e incluso acelera el proceso de envejecimiento.

Para el presente trabajo se ha considerado estos tipos de estrés ya que se presentan de acuerdo a las condiciones que la organización, es decir que las empresas de acuerdo al ambiente laboral que ofrecen a sus colaboradores determinaran a cuál de los dos estreses mencionados se inclinará.

Causas del estrés laboral

Suelen ser en su mayoría la carga excesiva de trabajo sumado con la presión, responsabilidad del cargo que tiene el colaborador, y la poca o nula ayuda por parte de los supervisores o jefes inmediatos de la organización, asimismo el hecho de no delegar funciones correctamente puede ocasionar tensiones laborales y molestias con los compañeros de trabajo, ya que el colaborador se sentirá frustrado. A continuación, una lista con algunos factores que producen estreses más comunes dentro del área:

- **Volumen y ritmo de trabajo:** Los colaboradores suelen estar bajo presiones laborales y plazos ajustados, esto resalta más durante los cierres de mes, ya que es ahí donde se contabilizan las matrículas realizadas.

- **Exposición a situaciones peligrosas:** Tomando como referencia la ubicación del local central, la situación peligrosa a la que se enfrentan es cuando hay juegos deportivos en el estadio nacional y las barras pasan generando conflictos, esto genera ansiedad, pánico, incertidumbre y temor a las trabajadoras, quienes se encuentran en módulos a las afueras de la institución, los cuales no se cierran por estos sucesos.

- **Falta de apoyo:** A menudo, el nuevo empleado solo se ve frente a actividades poco conocidas debido a la falta de capacitación.

Consecuencias del estrés laboral

Según Robbins (2004) el estrés se manifiesta en diferentes maneras, una persona sujeta a mucha presión o carga laboral puede generar enfermedades como: hipertensión, úlceras, aumento de la irritabilidad, pérdida de apetito, tendencia a los accidentes, etc. Los síntomas se pueden clasificar en tres categorías generales: fisiológicos, psicológicos y conductuales.

2.2.3 Dimensiones del estrés

Las dimensiones que utilizaremos serán tres criterios, que mayormente se usan dentro de la evolución del desempeño personal, las cuales tienen relación directa con el estrés.

2.2.3.1 Carga laboral

Según Santibáñez y Sánchez (2015) definen a la carga de trabajo “como el conjunto de exigencias que debe satisfacer un trabajador para realizar sus actividades profesionales en una jornada laboral”.

Se puede definir como el esfuerzo que se realiza en las actividades de una organización, existen actividades pesadas por la carga física, otras de manera psicológica y/o emocional, esto está ligado a la complejidad de la tarea, el ritmo de trabajo y la necesidad de adaptarse a los cambios, un trabajo de venta implica que el cerebro recibirá estímulos constantes ante preguntas de los clientes, a los que se debe de dar respuesta de manera rápida y oportuna, lo que supone una actividad que se representa la cantidad de información en un tiempo corto, por lo tanto estas presiones sumadas a las capacidades individuales, el salario, las malas relaciones laborales y en ocasiones poca información de una actividad o tarea desencadenan tensiones y fatiga.

Horas de trabajo, está determinada al total de horas trabajadas durante un periodo de tiempo puesto por la empresa, pero también existen

las horas extraordinarias, es decir aquellas que no están dentro del contrato laboral. La jornada laboral se refiere a “los períodos de tiempo durante los que un trabajador viene obligado a poner su actividad laboral a disposición del empresario”. (Rosa, López & De La Rosa, 2008).

El trabajo estimula la actividad cerebral y ayuda a mantener funciones cognitivas, su exceso puede ocasionar estrés, para el Perú se toma la jornada laboral como máximo 8 horas diarias, es decir 48 horas semanales, pero puede existen convenios unilaterales del empleador.

2.2.3.2 Desempeño laboral

Según Palmar, Valero, y Jhoan. (2014) el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”. Pag 166.

Es una evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo, el compromiso que asume el colaborador dentro de la organización, el cumplimiento de la resolución de problemas, su nivel de tolerancia, cooperación con los compañeros, etc. Se muestra como la capacidad de desenvolverse para llegar a los objetivos utilizando los recursos de la empresa, participar en el desarrollo del crecimiento de la organización siendo puntual y contar con un adecuado aseo personal.

2.2.3.3 El clima laboral

Según Bohórquez (2015) lo define como el espacio en donde los trabajadores ejecutan su labor diariamente, a la interacción que surge entre ellos, además de la relación con el empleador. Pag32.

Es el ambiente donde se desarrollará el trabajo incluyendo la satisfacción del personal. Es el conjunto de condiciones que influenciarán en la productividad y el buen desempeño, tener un buen clima laboral es esencial, para tener ventajas que repercuten, directa e indirectamente, en la empresa y sus empleados. Entre las ventajas destacamos las siguientes:

- Incremento de la productividad.
- Ahorro económico.
- Facilidad de toma de decisiones.
- Mejora la relación entre los colaboradores.
- Refuerza la satisfacción laboral.
- Desarrolla la creatividad.
- Facilita el trabajo en equipo.
- Mejora la salud en la empresa.
- Favorece el cumplimiento de los objetivos.

Es importante generar un buen clima laboral que favorezca la mejora continua considerando que no existe un camino definido, sin embargo, un buen clima en la empresa consiste en la realización de una serie de acciones que, en cierta forma, producen satisfacción a colaboradores generándoles la motivación para conseguir llegar a los objetivos planteados. Dentro de los indicadores se toma en cuenta los siguientes:

- **Motivación**

Según Robbins y Coulter (2014) lo define como, las actividades que influyen en el desempeño, ánimo y dirección en la función que ejerce una persona para lograr alcanzar su objetivo. (p.506).

La poca o nula motivación hacia los esfuerzos que realiza el colaborador cuando se lo merece, puede generar que el colaborador no se sienta valorado. Recordar que la motivación no solo es económica, puede ser con unas felicitaciones, un mensaje, una llamada, un gesto amable, etc.

- **Condiciones laborales**

Son los factores del entorno dados por la organización donde comprende la motivación, la satisfacción o insatisfacción laboral, así como menciona Chiavenato (2009)

Pueden definirse como el conjunto de factores que determinan la situación del colaborador donde realiza sus actividades, y entre las cuales se incluyen el horario de trabajo, la organización y el contenido del mismo, una inadecuada gestión de recursos puede determinar el estado en el que se encuentra el colaborador dentro de su puesto de trabajo.

2.2.4 Productividad

Según Guillermo (2018) "La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto" (p. 34).

La productividad representa el esfuerzo que realizan los colaboradores para producir, sin la necesidad de aumentar los recursos, es decir se debe de optimizar el uso de los recursos, mejorando el proceso productivo entre los recursos utilizados, la cantidad de bienes y los servicios producidos. En términos generales es considerado como la capacidad de medir y calcular el total de bienes y servicios que se producen en un determinado tiempo.

Para la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.), hace referencia a la eficiencia que se emplea en el uso de los recursos. La productividad evalúa la capacidad de un sistema para la organización, es una variable apreciada y necesaria para los ingresos económicos de la empresa, se determina como un grado de valor que da el colaborador de manera peculiar de a la empresa, sin embargo, es necesario que se administre correctamente la eficiencia del talento humano. En el presente trabajo se tomará como productividad a la mayor cantidad de matrículas con pagos de primera pensión que realicen las colaboradoras de la organización sea de manera individual y por local.

2.2.5 Productividad laboral

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2017), la Productividad es la: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo, cualidad de productivo.

Belcher (1991), en su libro titulado Productividad Total lo define como la relación entre lo que produce y los recursos requeridos. La productividad laboral es una manera de medir la eficacia, eficiencia y efectividad mediante indicadores, permitiendo tener resultados con menor esfuerzo y tiempo.

Para la Organización Arzobispo Loayza en el área de Marketing la productividad se mide a través de las matrículas que cada trabajador realiza durante la jornada laboral, la productividad, esta liga con los resultados que se obtiene en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En este trabajo consideró lo propuesto por Gaither Frazier quien definió esta medición de productividad de la siguiente manera:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de Recursos utilizados}}$$

Según esta medición podemos considerar que la productividad dependerá de la cantidad ventas que realizará la ejecutiva entre la cantidad de recursos que la empresa le brinde para cerrar y /o concretar la venta.

2.2.6 Dimensiones de la Productividad

Las dimensiones que utilizaremos serán tres criterios, que mayormente se usan dentro de la evolución del desempeño personal, las cuales tienen relación directa con la productividad.

2.2.6.1 Eficacia

El Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2009 – (MEF) establece a la eficacia como el grado de cumplimiento en una determinada variable de la programación, es decir lo enfoca como resultados de ejecución de los recursos, se considera a la capacidad de cumplir con los objetivos.

Se conoce este término como el nivel de cumplimientos establecidos dentro de un plan, no se tiene en cuenta los medios empleados para alcanzar los objetivos, se valora los resultados obtenidos.

Dentro de estos conceptos la institución educativa, tiene como eficacia evaluar el número de matrícula realizadas cada mes, las atenciones y el seguimiento a las personas que buscan la información de las carreras técnicas. Es importante que estas informaciones estén enlazadas para indicar, que el colaborador tiene eficacia en su trabajo, está estrechamente ligado a la eficiencia, por lo que es habitual relacionar los conceptos, pero la diferencia está en el aprovechamiento de sus capacidades o en el control de los recursos.

2.2.6.2 Eficiencia

Farrel (1957) lo definió como un estándar empírico de referencia que es la frontera de la producción, y que la poseen las buenas empresas.

Es un fenómeno estudiado en el factor económico, hace referencia a la relación de los recursos y como se aprovechan hasta llegar al producto final, se trata de un reparto de recursos, otorgando el mayor nivel de utilidad, es decir se logran más, con los mismos recursos, es conseguir mucho por menos, el arte de usar la menor energía.

El objetivo de la empresa es prestar servicios de educación, cumpliendo los indicadores de número de felicitaciones que ha tenido por un buen desempeño, así como el número de quejas por las atenciones realizadas. La eficiencia comienza cuando el colaborador estudia las posibilidades para ejecutar la venta, si es posible alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de tiempo y recursos, en ventas el recurso máspreciado es el tiempo, por lo tanto, debe generar mayores ventas minimizando su tiempo, teniendo estrategias de publicidad y distribución de la información, utilizando el mercado y la base de datos. Este punto establece a su vez la capacidad de competitividad frente al resto. Su importancia es brindar una visión clara de los objetivos, adicionalmente permite optimizar y lograr el mejor aprovechamiento de los recursos esenciales como son el tiempo, el presupuesto y el esfuerzo.

2.2.6.3 Efectividad

Definida por Chiavenato (1994), "es la relación costos y beneficios, de modo que está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen de modo más racional posible" (p. 28)

El concepto de efectividad es subjetivo, da lugar a una actitud optimista, requiere de mucho esfuerzo, implica el desarrollo de ventas, siendo la capacidad de incrementarlas implementando herramientas de venta, con periodos de aprendizaje y tolerancia para alcanzar niveles altos. La efectividad del proceso de ventas está asociada a los resultados, dentro de esta dimensión se consideran los indicadores de:

Ingresos generados: Cuando dinero produce el colaborador.

Número de ventas perdidas: Es decir, si todas del total de personas atendidas, cuantas se matriculan.

Tiempo de cada venta: este indicador medirá el tiempo promedio para cerrar una venta, así como el tiempo que transcurre entre una venta y otra. El objetivo de los indicadores es tener una visión clara del desempeño, para mejorar los resultados a través de la medición, análisis y adecuación de las estrategias. Es importante considerar que dentro de la productividad se están tomando un conjunto de indicadores para determinar el concepto en sí, para el presente trabajo se tomaran la eficacia, eficiencia y efectividad; considerando aquellos que sirven para medir de forma integral la productividad.

2.2.7 Factores asociados a la Productividad

La productividad siempre está relacionada con los resultados de un trabajo y los medios que se emplean para su ejecución. Sin embargo, cuando hablamos de productividad, es necesario incluir algunos elementos que están relacionados:

La satisfacción laboral, para esta investigación se definirá como las actitudes que muestren los colaboradores hacia su trabajo y ambiente laboral, tomando como factores determinantes a la organización, el salario, los supervisores o jefes y la relación de los compañeros dentro del área, si el colaborador no se siente estable, valorado, sus ganas de trabajo solo se limitarán al sueldo y estará en constante búsqueda de trabajo, ocasionándole ansiedad, inseguridad, depresión es por ello que el colaborador debe de sentir satisfacción en la realización de su trabajo, para mejorar el ambiente laboral y la buena relación con sus compañeros.

Factores variantes, como resultado, aparecen dos tipos de categorías, que asocian dos factores:

a) Factores internos:

En este caso nos referimos a todos los elementos que se generan dentro de la empresa y que inciden directamente en los niveles de productividad de sus empleados, los más significativos son:

- Excelencia de los recursos.
- Empleo de equipos y tecnologías
- Objetivo

b) Factores externos:

En esta categoría, se colocan todos estos elementos que no dependen directamente de la empresa, sino que están conectados al exterior. Entre ellos podemos mencionar los siguientes:

- Los cambios en el sector dicen que se producen todas las relaciones, dinámicas, vínculos y negociaciones en el entorno en el que se utilizan las empresas y que es necesario asimilar.
- El contexto macroeconómico Todo lo que rodea a la actividad empresarial es importante, aunque a primera vista pueda parecer distante, factores como el precio de las acciones, los niveles de inversión y la situación económica general pueden afectar el desempeño del negocio en el activo y en el mal de cualquier negocio.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Rigidez:** Capacidad de resistencia, firmeza en el cumplimiento de normas.
- **OMS:** organización Mundial de la Salud, ofrece liderazgo en temas de salud, produce directrices de salud.
- **Gestión educativa:** Conjunto de estrategias para dirigir una institución educativa de manera creativa e integral.
- **Ambiente laboral:** Factor relevante del desarrollo de una empresa.
- **Burnout:** Agotamiento físico, emocional o mental a causa del elevado estrés laboral, se pierde interés en la realización de las tareas, así como en el sentido de responsabilidad.
- **CRM:** Customer Relationship Management y se refiere al conjunto de prácticas, estrategias de negocio y tecnologías enfocadas en la relación con el cliente.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo busca obtener información numérica sobre la influencia del estrés laboral en la productividad. La información recolectada será codificada y tabulada; de esta forma se pretende conocer la posible relación entre las variables. según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este trabajo tiene un enfoque cuantitativo.

3.2 Variables

Variable 01: Estrés laboral

Variable 02: Productividad

Las variables son variantes y pueden ser medidas, observadas y cambiantes de acuerdo a los estudios

3.2.1 Operacionalización de las variables

Tabla 01: Matriz de operacionalización de la variable Estrés laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 1: Estrés laboral.	Se define como una respuesta del organismo ante una situación de desafío que puede sufrir una persona a causa de un evento o esfuerzo que sobrepasen sus capacidades psicológica y fisiológica del organismo.	Carga laboral	Horas de trabajo	1-6
		Desempeño Laboral	nivel de responsabilidad	7-9-10-11-12
			Puntualidad	8
		Clima laboral	condiciones laborales	13-14-15-17
Motivación laboral	16-18			

Tabla 02: Matriz de operacionalización de la variable Productividad.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable 2: Productividad	La productividad es un objetivo, una meta que toda empresa u organización posee, es uno de los indicadores fundamentales que mide el esfuerzo del colaborador y los recursos que la organización le brinda	Eficacia	N° de matriculas	
			N° de atenciones	
			seguimiento de cartera	
		Eficiencia	N° de quejas	
			N° de Felicitaciones	
			N° de llamadas	
		Efectividad	Ingresos generados	
			N° de ventas perdidas	
			Tiempo de cada venta	

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en el área de marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

3.3.2 Hipótesis Específica.

H1: Existe relación entre la carga laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

H2: Existe relación entre el desempeño laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

H3: Existe relación entre clima laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

3.4 Tipo de investigación

Según Hernández (2014), el presente trabajo tiene un alcance correlacional ya que busca conocer el grado de influencia entre el estrés laboral en el área de marketing y su productividad. Por lo que se analiza la correlación entre las variables y dimensiones, este estudio no busca establecer una relación causa-efecto, solo el grado de correlación.

3.5 Diseño de la investigación

La investigación no pretende manipular las variables estrés laboral y productividad sino estudiarlas en su ambiente natural, asimismo, es importante reconocer que los datos son recogidos sin interrumpir el normal desarrollo de las actividades. Según Hernández (2014), el diseño de la investigación es no experimental, del tipo transeccional.

3.6 Población y muestra

3.6.1. Población.

Según Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), lo define como el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.199). La población en este estudio está compuesta por 20 trabajadores del área de marketing en el instituto tecnológico superior Arzobispo Loayza.

3.6.2. Muestra.

Según Hernández, Sampieri y Mendoza (2018), corresponde a un “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p.196). Por ello, la muestra de estudio se conformará por el total de la población, es decir los 20 colaboradores, en este sentido la muestra es de tipo censal.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección

3.7.1 Técnicas

Según Bernal (2010) afirma que “La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194)

Para este trabajo se utilizó la técnica de la encuesta, donde se recolectó la información, con preguntas cerradas, correspondientes a las variables y dimensiones investigadas, dando un total de 18 preguntas en cada variable, las alternativas fueron mediante la escala de Likert: Siempre 1, Casi siempre 2, A veces 3, Rara vez 4 y Nunca 5.

3.7.2 Instrumentos

Se utilizaron dos cuestionarios, orientados a variables y dimensiones, cuantificando su comportamiento en la percepción de los entrevistados, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), argumentan que el cuestionario “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.251).

3.7.3 Análisis de confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

se determinara la fiabilidad de los ítems formulados en los cuestionarios mediante el método de consistencia interna Alfa de Cronbach.

Escala de confiabilidad

ESCALA	CATEGORÍA
$r=1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$R = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018)

Resultado de la prueba de confiabilidad de estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Figura 1: Resumen estrés laboral.

Fuente: SPSS versión 25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	18

Figura 2: Fiabilidad de estrés laboral.

Fuente: SPSS versión 25

Se calcula los valores del alfa de Cronbach superiores a ,7 son adecuados para asegurar la fiabilidad, el coeficiente del alfa de Cronbach fue 700, por lo tanto tiene una confiabilidad alta para su aplicación.

Resultado de la prueba de confiabilidad de la productividad laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Figura 3: Resumen de productividad.

Fuente: SPSS versión 25

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,697	18

Figura 4 Fiabilidad de productividad laboral.

Fuente: SPSS versión 25

Se calcula los valores del alfa de Cronbach superiores a ,7 son adecuados para asegurar la fiabilidad, por lo tanto, el coeficiente del alfa de Cronbach fue ,697 es decir el instrumento tiene una confiabilidad aceptable.

Tabla 03: Ficha Técnica N° 01 Cuestionario de estrés laboral.**FICHA TECNICA No 01**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Variable: Estrés laboral
Autor	Derliz Rebeca Chuco
Año	2019
Tipo de Instrumento	Cuestionario
Objetivo	Determinar la relación entre el estrés laboral en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.
Muestra	20 colaboradores
N° Ítems	18 ítems
Alternativas de Respuestas	Siempre 1, Casi siempre 2, A veces 3, Rara vez 4 y Nunca 5.
Aplicación	Directa y Anónima
Tiempo de Administración	10 minutos
Normas de Aplicación	El colaborador marcará con un aspa “X” la casilla de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.

Tabla 04: Ficha Técnica N° 02 Cuestionario de Productividad.**FICHA TECNICA No 02**

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Variable: Productividad
Autor	Derliz Rebeca Chuco
Año	2019
Tipo de Instrumento	Cuestionario
Objetivo	Determinar la relación entre el estrés laboral en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.
Muestra	20 colaboradores
N° Items	18 Items
Alternativas de Respuestas	Siempre 1, Casi siempre 2, A veces 3, Rara vez 4 y Nunca 5.
Aplicación	Directa y Anónima
Tiempo de Administración	10 minutos
Normas de Aplicación	El colaborador marcará con un aspa “X” la casilla de acuerdo con lo que se describe en cada pregunta.

Capítulo IV: Resultado

4.1 Análisis de Resultados

CUESTIONARIO 01: ESTRÉS LABORAL

Para la presente investigación se aplicó la estadística descriptiva a través de la distribución de frecuencias, se elaboró una tabla de datos en Excel, gráficos, barras estadísticas, después de la aplicación de los instrumentos y la obtención de los datos en ambas variables (estrés laboral y productividad), en ese sentido se procede a realizar el análisis.

Ítem 01: Trabajas con mucho esfuerzo

Tabla 05: Esfuerzo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	2	10,0	10,0	10,0
	A VECES	1	5,0	5,0	15,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

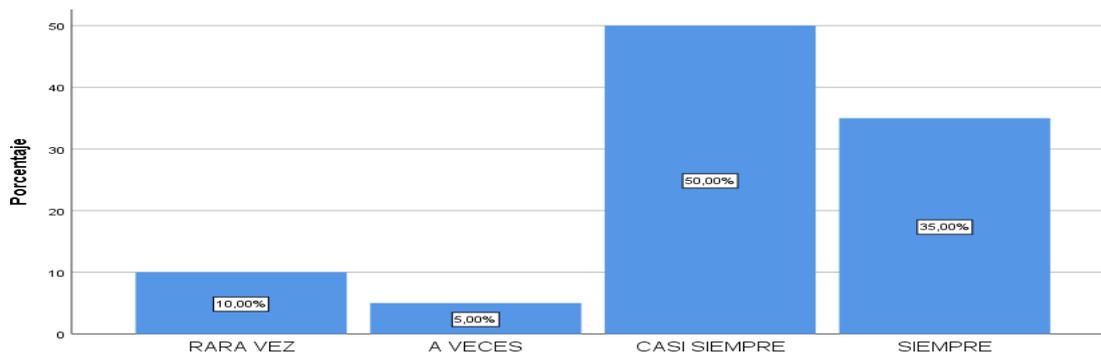


Figura 05: Esfuerzo.

Interpretación:

Podemos apreciar que 20 de los colaboradores encuestados, un 10% indican que rara vez trabajan con mucho esfuerzo, el 5% manifiesta que a veces trabajan con mucho

esfuerzo, mientras que el 50% indica que casi siempre trabajan con mucho esfuerzo, finalmente el 35% de los colaboradores refieren siempre trabajar con esfuerzo.

Ítem 02: **Consideras que las horas trabajadas son las correctas.**

Tabla 06: Carga laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

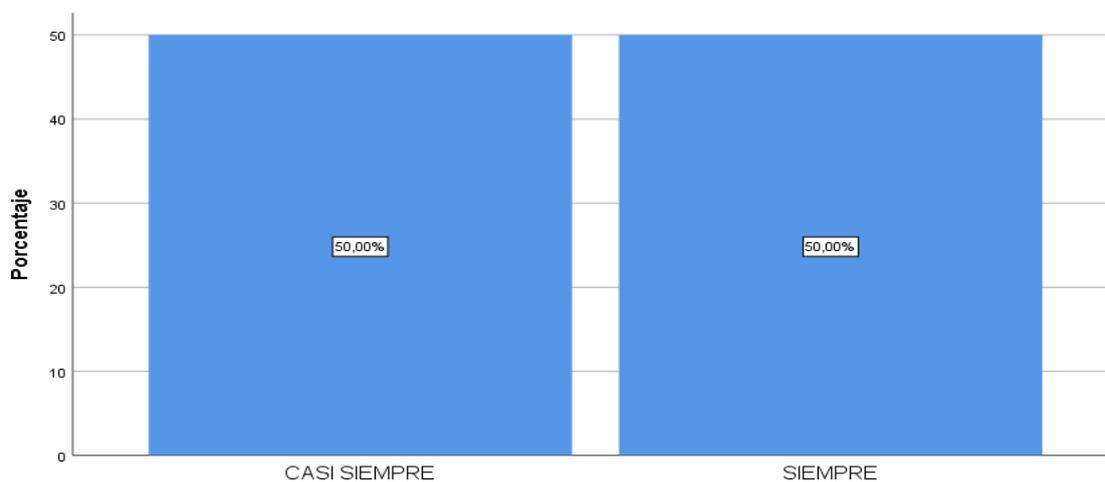


Figura 06: Carga laboral.

Interpretación:

Podemos apreciar que 20 de los colaboradores encuestados un 50% indican que casi siempre están de acuerdo con las horas trabajadas, mientras que el 50 % de los colaboradores refieren que siempre están de acuerdo.

Ítem 03: Realizas horas extras con frecuencia a fin de alcanzar tus metas de venta.

Tabla 07: Horas Extras.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	3	15,0	15,0	15,0
	A VECES	5	25,0	25,0	40,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	80,0
	SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

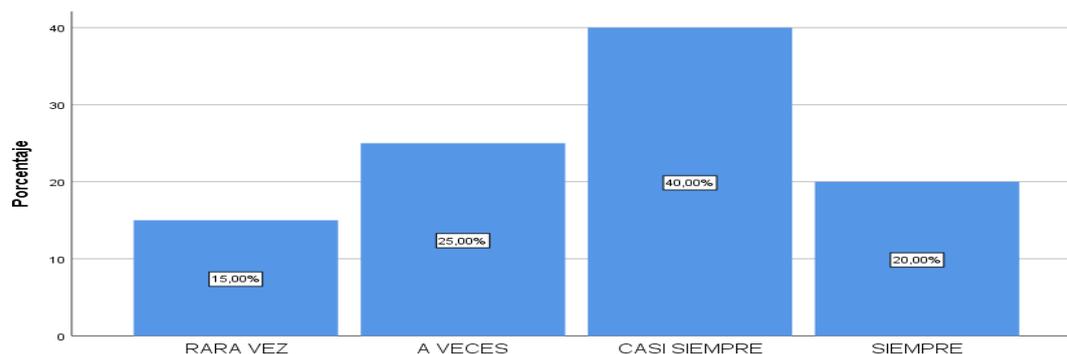


Figura 07. Horas extras.

Interpretación:

Podemos apreciar que 20 de los colaboradores encuestados, un 15% indican que rara vez realiza horas extra, el 25% manifiesta que a veces realizan frecuentemente horas extras, mientras que el 40% indica que casi siempre realizan horas extras, finalmente el 20% de los colaboradores refieren siempre realizan horas extras para alcanzar sus metas de venta.

Ítem 04: Te sientes agotado emocionalmente por tu trabajo.

Tabla 08: Fatiga.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	4	20,0	20,0	25,0
	CASI SIEMPRE	12	60,0	60,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

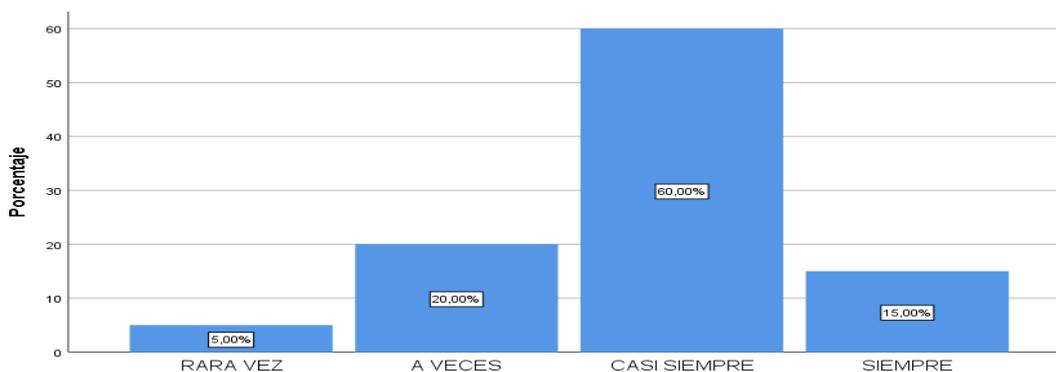


Figura 08. Fatiga.

Interpretación:

Podemos apreciar que 20 de los colaboradores encuestados, un 5% indican que rara vez se siente agotado emocionalmente, el 20% manifiesta que a veces se siente agotado emocionalmente, mientras que el 60% indica que casi siempre se siente agotado, finalmente el 15% de los colaboradores refieren siempre sentirse agotados emocionalmente por su trabajo.

Ítem 05: Considera que trabajas de más y no reconocen tu esfuerzo.

Tabla 09: Horas extras y esfuerzo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	RARA VEZ	4	20,0	20,0	25,0
	A VECES	10	50,0	50,0	75,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

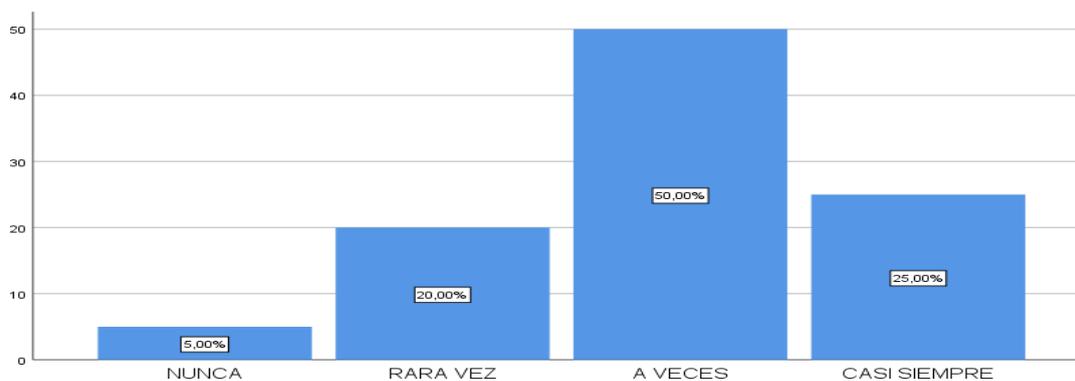


Figura 09. Horas extras y esfuerzo.

Interpretación:

Podemos apreciar que 20 de los colaboradores encuestados, un 5% indican que nunca consideró que trabaja demás, el 20% manifiesta que rara vez sienten que trabajan demás, mientras que el 50% indica que a veces sienten que trabajan demás, finalmente el 25% de los colaboradores refieren que casi siempre consideran que trabajan demás y no reconocen sus esfuerzos.

Ítem 06: Durante tu jornada laboral has tenido fatiga mental.

Tabla 10: Fatiga metal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

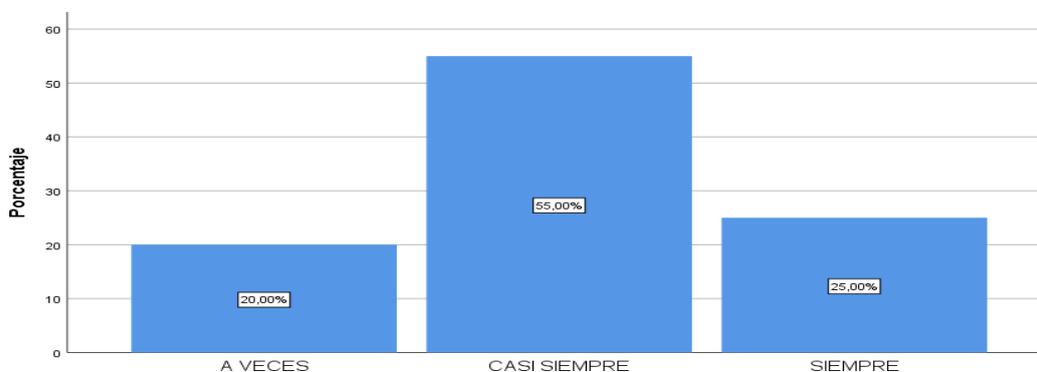


Figura 10: Fatiga mental.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 20% indican que a veces ha sentido fatiga mental, mientras que 55% indican que casi siempre sienten fatiga mental, finalmente el 25% manifiesta que siempre han sentido fatiga mental dentro de su jornada laboral.

Ítem 07: Resuelves frecuentemente problemas.

Tabla 11: Resolución de Problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	40,0	40,0	40,0
	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

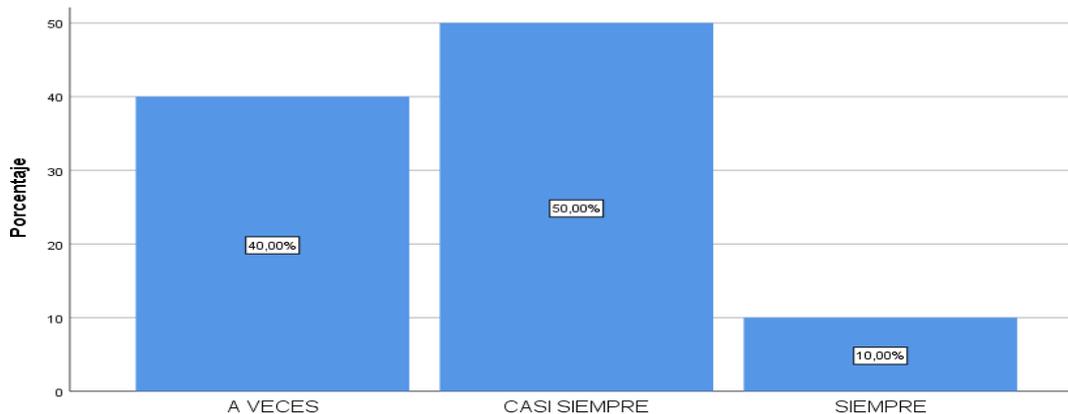


Figura 11: Resolución de Problemas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 40%, indica que a veces resuelve problemas, mientras que el 50% menciona que casi siempre resuelven problemas, finalmente el 10% refiere siempre resolver problemas con frecuencia.

Ítem 08: Cumples con la entrega de reportes de venta en el tiempo establecido.

Tabla 12: Responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	20	100,0	100,0	100,0

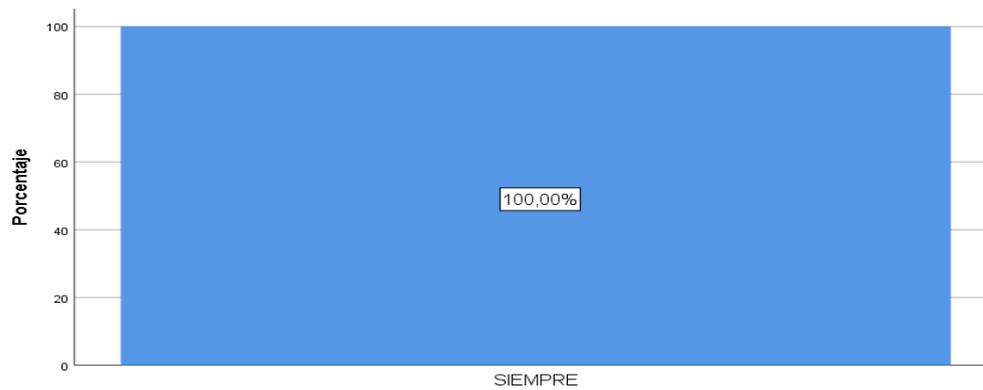


Figura 12: Responsabilidad.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 100% indican que siempre cumplen con la entrega de reportes de venta.

Ítem 09: **Demuestras tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la Empresa.**

Tabla 13: Medidas correctivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

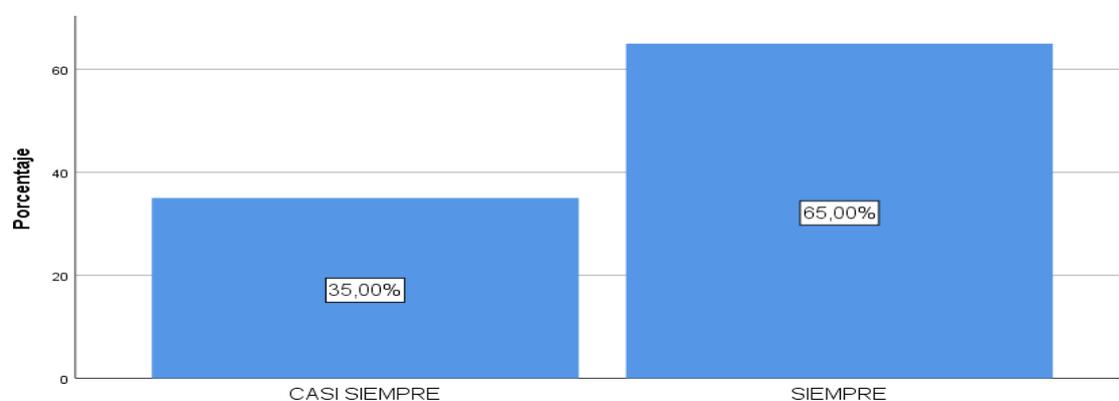


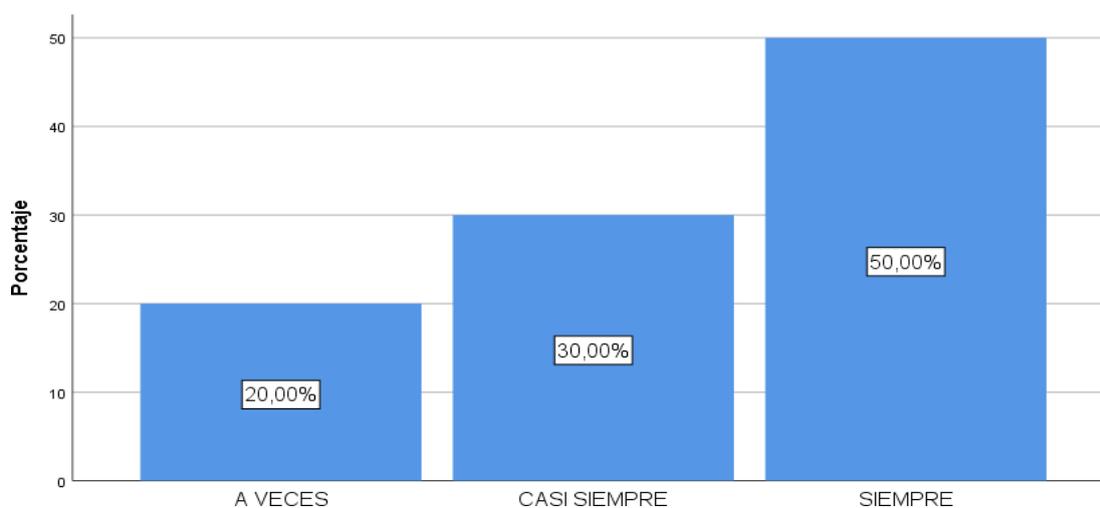
Figura 13: Medidas correctivas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 35% manifiesta que casi siempre toma medidas correctivas, mientras que el 65% indican que siempre toman medidas correctivas cuando no se cumple el proceso establecido por la empresa.

Ítem 10: Simplificas los elementos que atrasan el desarrollo de las actividades.**Tabla 14:** Simplificación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 14:** simplificación.**Interpretación:**

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 20% indica que a veces simplifican los elementos que retrasan sus actividades, mientras que el 30% manifiesta que casi siempre minimizan elementos, finalmente 50% refiere que siempre minimizan los elementos que atrasan las actividades en el trabajo.

Ítem 11: Cumplés con las tareas encomendadas por tu jefe inmediato durante el tiempo establecido.

Tabla 15: Tareas encomendadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	55,0
	SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

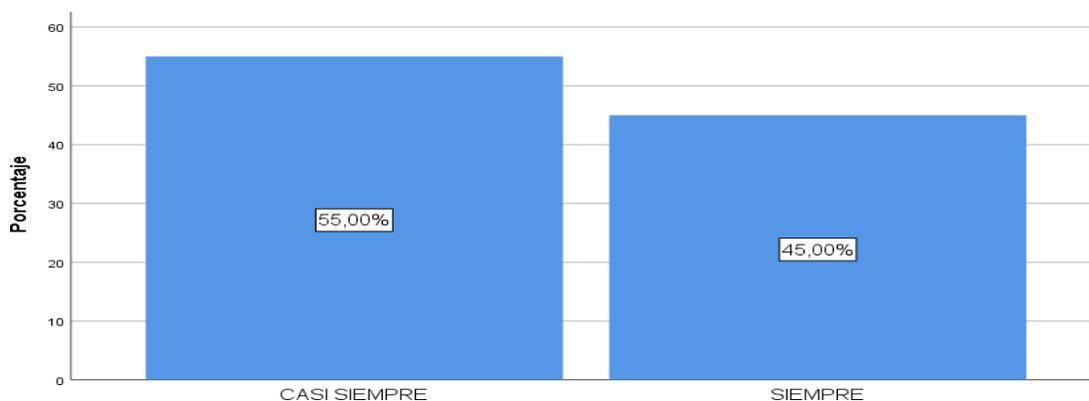


Figura 15: Tareas encomendadas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 55% indican que casi siempre cumplen con las tareas encomendadas, mientras que el 45% refiere que siempre cumplen con las tareas encomendadas por su jefe inmediato durante el tiempo establecido.

Ítem 12: Demuestras asumir responsabilidad plena en todas las actividades que realiza tú puesto de trabajo.

Tabla 16: Responsabilidad del puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

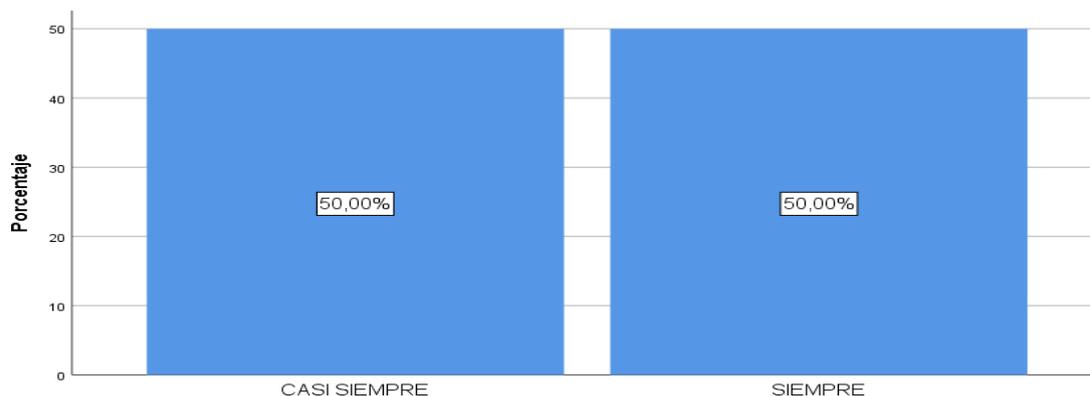


Figura 16: Responsabilidad del puesto.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 50% indican que casi siempre demuestran asumir responsabilidad, mientras que el 50 % restante siempre lo demuestra.

Ítem 13: Consideras que el Clima laboral influye positivamente en tu trabajo.

Tabla 17: Clima laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

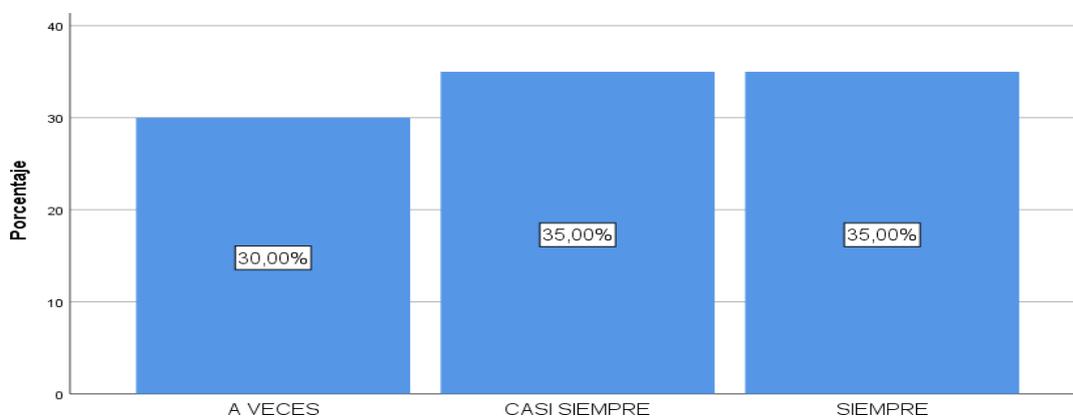


Figura 17: Clima laboral.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 30% indican a veces el clima laboral influye, 35% refiere que casi siempre influye, mientras que el restante 35% menciona que siempre el clima organizacional influirá en su trabajo.

Ítem 14: **Tus compañeros realizan sus actividades con ruido y eso suele incomodarte.**

Tabla 18: Ruido.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	5	25,0	25,0	25,0
	A VECES	9	45,0	45,0	70,0
	CASI SIEMPRE	4	20,0	20,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

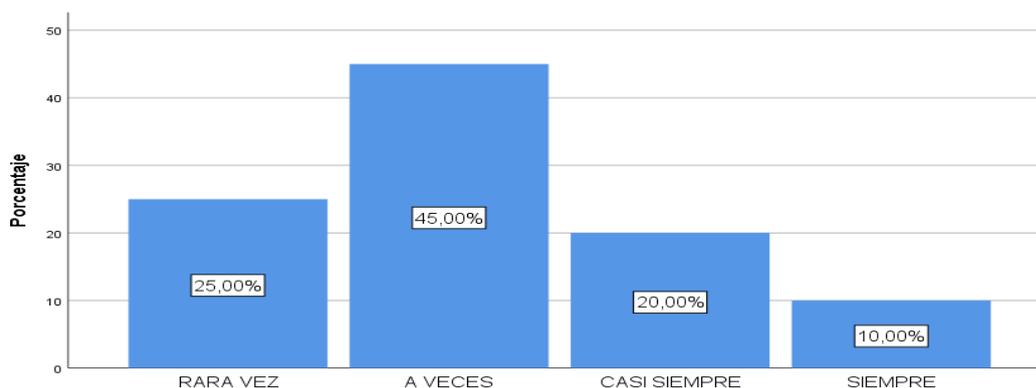


Figura 18: Ruido.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 25% menciona que rara vez sus compañeros realizan ruidos en sus actividades, el 45% indican que a veces sus compañeros realizan sus actividades con ruido, mientras que el 20% manifiesta que casi siempre sus compañeros hacen sus actividades con ruido, finalmente el 10% siempre se incomoda con el ruido que hacen sus compañeros al realizar sus actividades.

Ítem 15: Tu jefe y compañeros muestran respeto por ti, en tus labores diarias.

Tabla 19: Respeto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	55,0
	SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

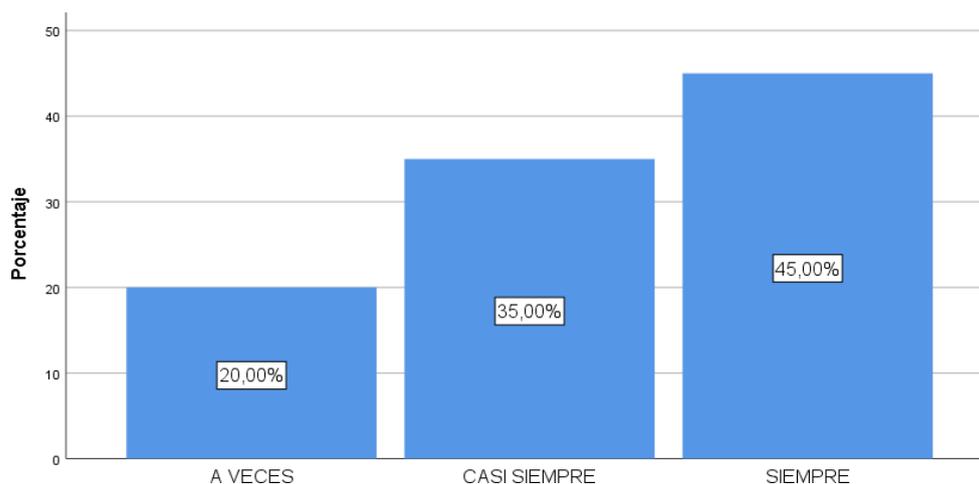


Figura 19: Respeto.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 20% indica que a veces su jefe y compañeros muestran respeto, el 35% menciona que casi siempre su jefe y compañeros muestran respeto en sus labores, finalmente el 45% indican que siempre su jefe y compañeros muestran respeto en sus labores diarias.

Ítem 16: Sientes que puedes hablar honestamente sobre los problemas que le afectan.

Tabla 20: Confianza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	35,0	35,0	35,0
	CASI SIEMPRE	8	40,0	40,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

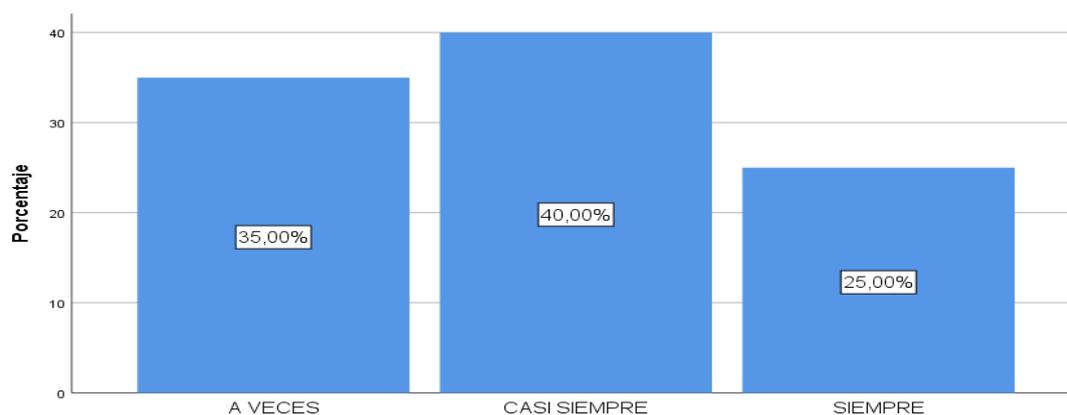


Figura 20: Confianza.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 35% indican que a veces puede hablar honestamente de los problemas, mientras que el 40% mencionan que casi siempre siente que puede hablar honestamente, finalmente el 25% refiere que siempre pueden hablar honestamente de los problemas que le afectan.

Ítem 17: Te sientes satisfecho con las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo.

Tabla 21: Condiciones ambientales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

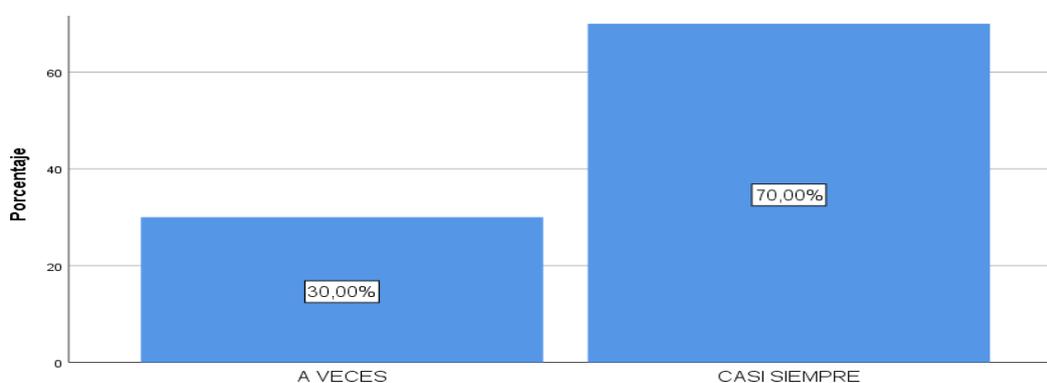


Figura 21: Condiciones ambientales.

Interpretación:

Se puede señalar que, de 20 empleados encuestados, el 30% declara que a veces se siente satisfecho con las condiciones ambientales, mientras que el 70% declara que casi siempre se siente satisfecho con las condiciones ambientales de su trabajo.

Ítem 18: La organización te ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar tus actividades.

Tabla 22: Libertad de ejecución de actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	13	65,0	65,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

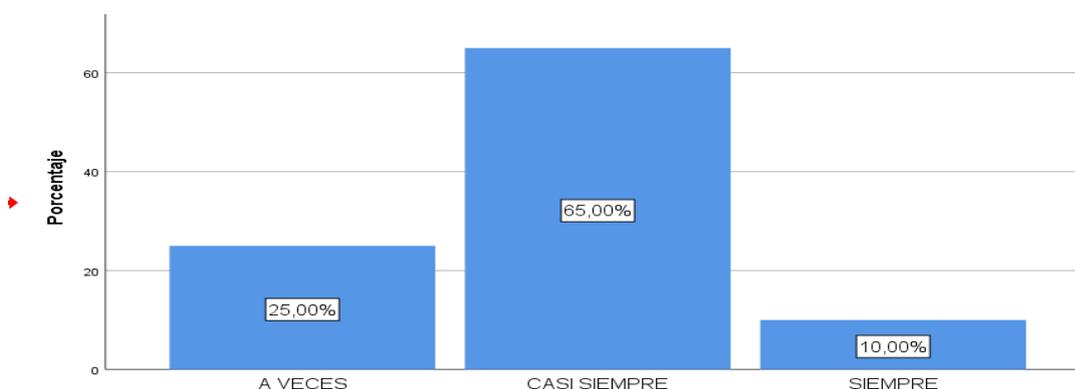


Figura 22: Libertad de ejecución de actividades.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 25% indica que a veces la organización ofrece facilidades para ejecutar sus labores, mientras que el 65% mencionan que casi siempre la organización ofrece las facilidades y la libertad para que realicen sus labores, finalmente el 10% refiere que siempre la organización ofrece libertad y facilidades en la realización de sus labores.

CUESTIONARIO 02: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Ítem 1: **Consideras que los procesos que empleas para atender a los clientes son los adecuados.**

Tabla 23: *Procesos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	RARA VEZ	1	5,0	5,0	5,0
	A VECES	4	20,0	20,0	25,0
	CASI SIEMPRE	12	60,0	60,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

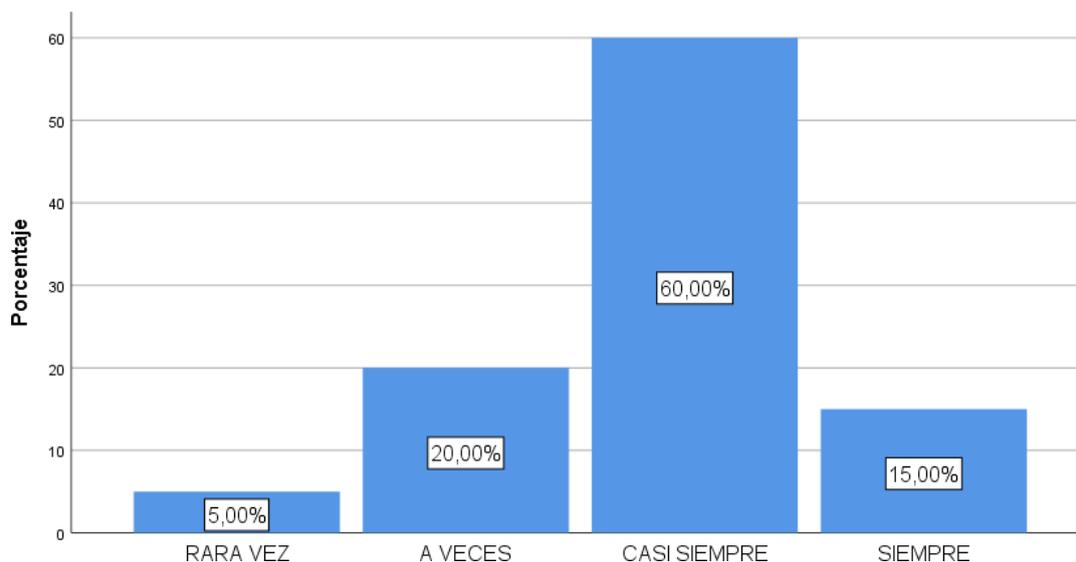


Figura 23: *Procesos.*

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 5% indican que rara vez consideran que los procesos que emplean son adecuados, el 20% menciona que a veces consideran que los procesos son adecuados, mientras que el 60% refiere que casi siempre los procesos que emplean son los adecuados, finalmente el 15% manifiesta que siempre consideran que los procesos empleados en la atención son los adecuados.

Ítem 2: con qué frecuencia recibes observaciones por tus ventas.

Tabla 24: Observaciones por Venta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
	RARA VEZ	11	55,0	55,0	60,0
	A VECES	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

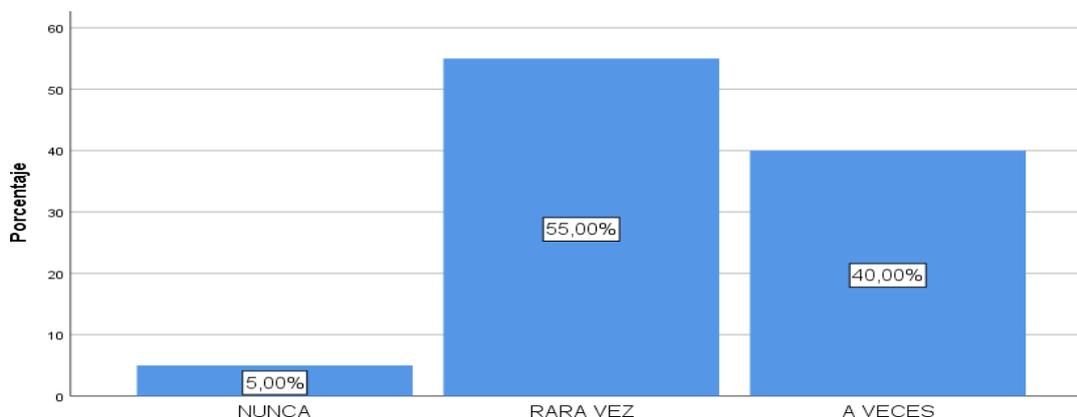


Figura 24: Observaciones por Venta.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 5% indican que nunca reciben observaciones de sus ventas, mientras que el 55% menciona que rara vez reciben observaciones por sus ventas, finalmente que el 40% refiere que a veces recibe observaciones en sus ventas.

Ítem 3: Cumple con los estándares que determina la empresa en el momento de atender al cliente.

Tabla 25: Estándares.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	5	25,0	25,0	30,0
	SIEMPRE	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

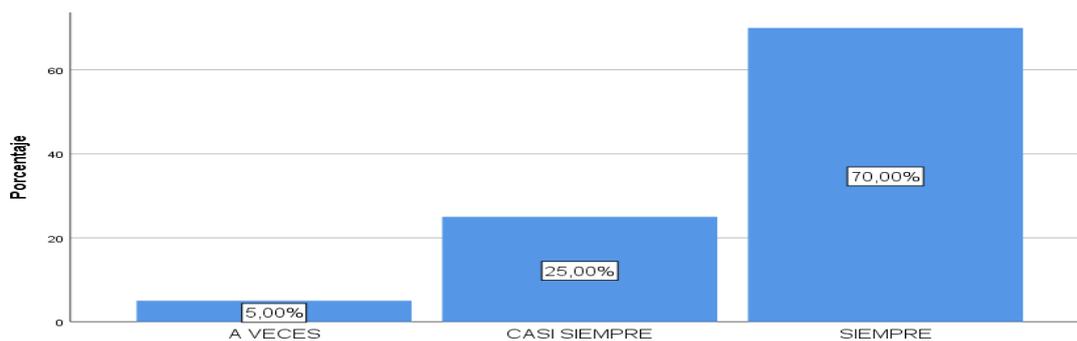


Figura 25: Estándares.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 5% indican que a veces cumplen con los estándares que determina la empresa, mientras que el 25% menciona que casi siempre cumplen con los estándares, finalmente que el 70% refiere que siempre cumplen con los estándares que determina la empresa al momento de atender a sus clientes.

Ítem 4: Siempre que atiendes a un cliente termina siendo este una matrícula consolidada.

Tabla 26: Matrículas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

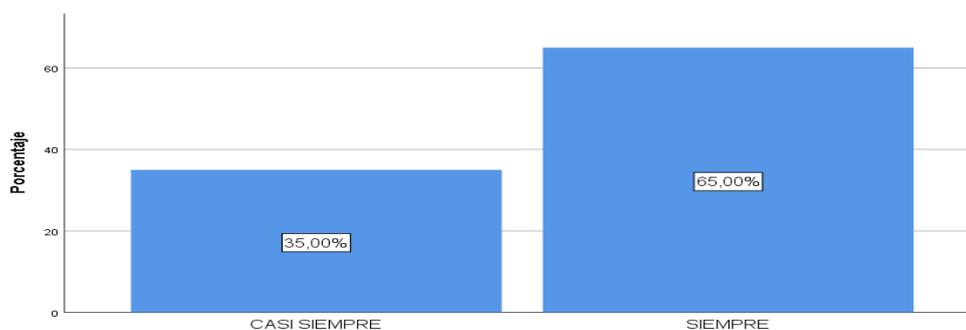


Figura 26: Matrículas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 35% indica que casi siempre que atiende a un cliente termina siendo una matrícula mientras que el 65% refieren que siempre que atiende a un cliente, esta termina siendo una venta consolidada.

Ítem 5: Utilizas frecuentemente otros medios para difundir el servicio y así obtener ventas.

Tabla 27: *Uso de medios de difusión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	35,0
	SIEMPRE	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

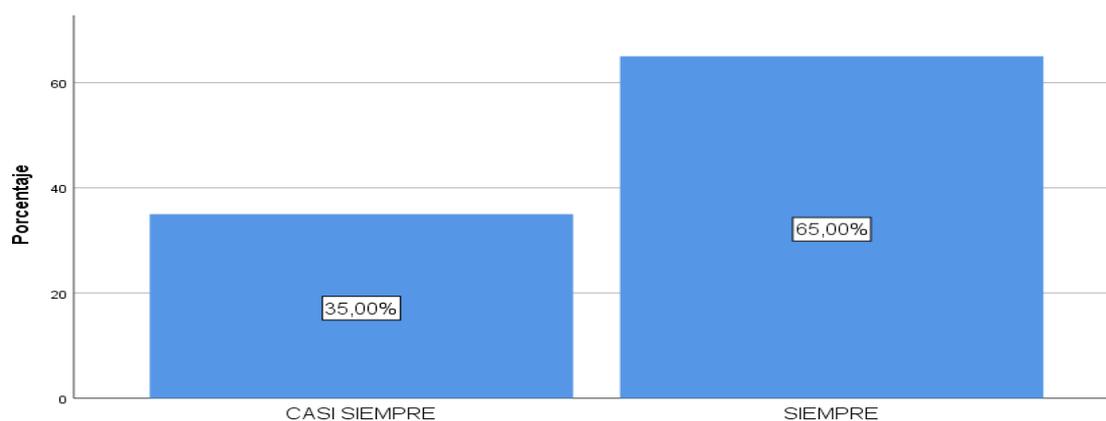


Figura 27: *Uso de medios de difusión.*

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 35% indica que casi siempre utilizan otros medios para difundir los servicios, mientras que el 65% menciona que siempre utilizan otros medios para difundir los servicios y así obtener mayores ventas.

Ítem 6: Terminas tu jornada laboral con más de una venta al día.

Tabla 28: Venta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	6	30,0	30,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

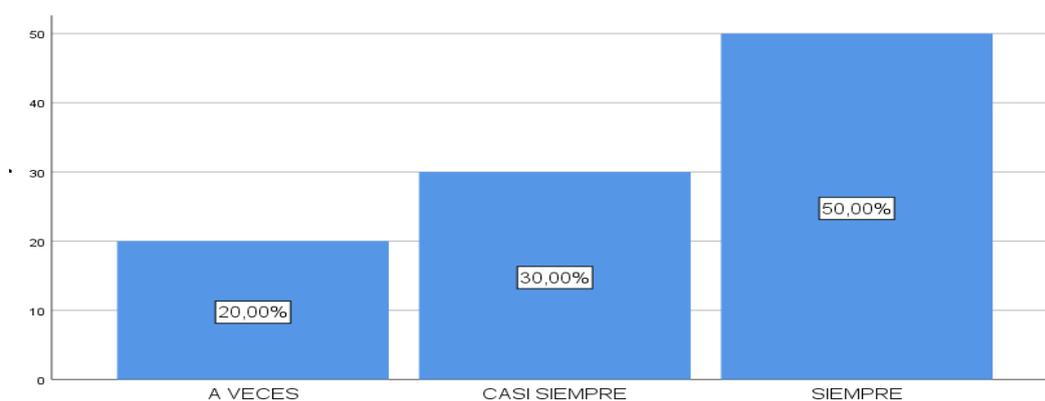


Figura 28: Venta.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 20% indica que a veces terminan su jornada laboral con más de una venta, mientras que el 30% menciona que casi siempre terminan su jornada laboral con más de una venta, finalmente el 50% refieren que siempre que atiende a un cliente, esta termina siendo una venta consolidada.

Ítem 7: Suelen escuchar los intereses del cliente y así ofrecer un servicio de acuerdo a sus necesidades.

Tabla 29: Servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	55,0
	SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

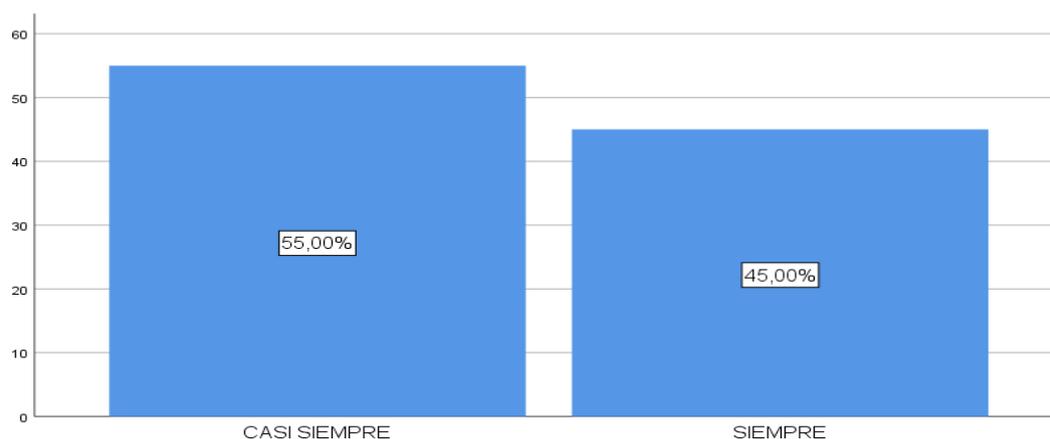


Figura 29: Servicios.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 55% indican que casi siempre suelen escuchar los intereses del cliente, mientras que el 45% refieren que siempre escuchan los intereses de sus clientes y así ofrecen un mejor servicio.

Ítem 8: Recibes con frecuencia a los clientes dentro de tu modulo y estos son atendidos de manera inmediata.

Tabla 30: Atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	10	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

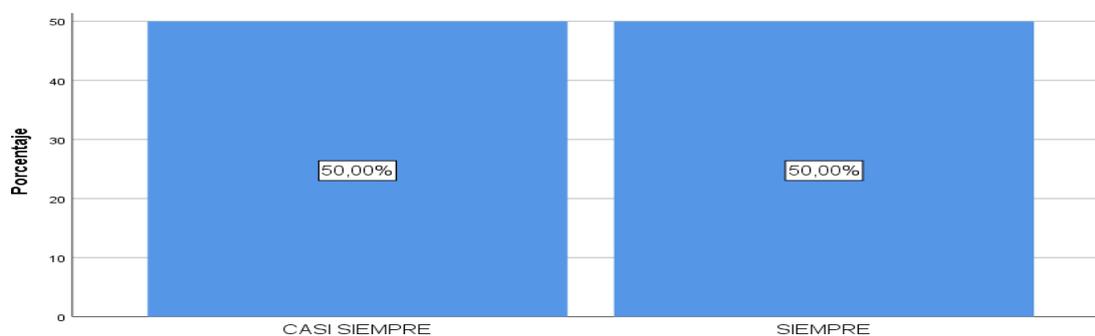


Figura 30: Atención.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 50% indican que casi reciben a los clientes dentro de los módulos de venta mientras que el 50% menciona que siempre reciben a los clientes en modulo y son atendidos de manera inmediata.

Ítem 9: **Sueles terminar toda la data que te entregan durante tu jornada laboral del día.**

Tabla 31: Reporte de llamadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

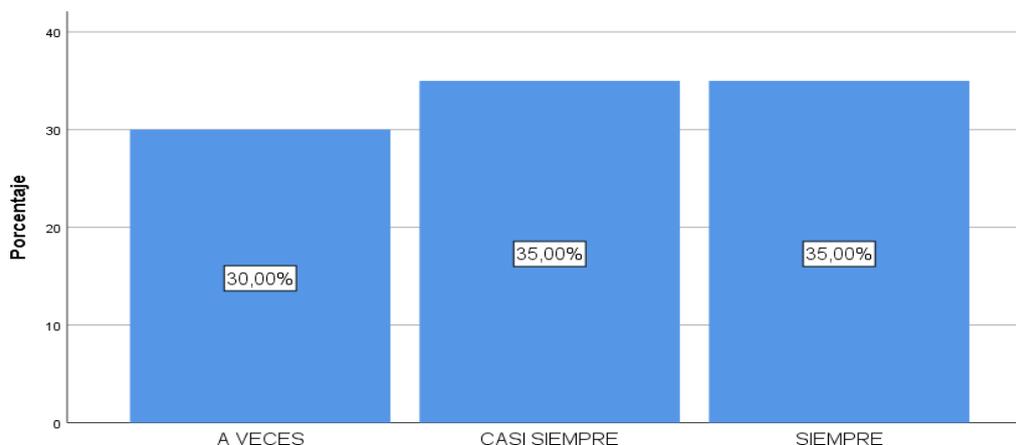


Figura 31: Reporte de llamadas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 30% indican que a veces terminan la data que se le entrega en un día de trabajo, mientras que el 35% mencionan que casi siempre terminan la data y finalmente el otro 35% menciona que siempre terminan la data dentro del día laboral.

Ítem 10: **Realizas llamadas frecuentemente a tu cartera de clientes para brindar información del curso o carrera que se solicitó.**

Tabla 32: Frecuencia de llamadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	5	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	4	20,0	20,0	45,0
	SIEMPRE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

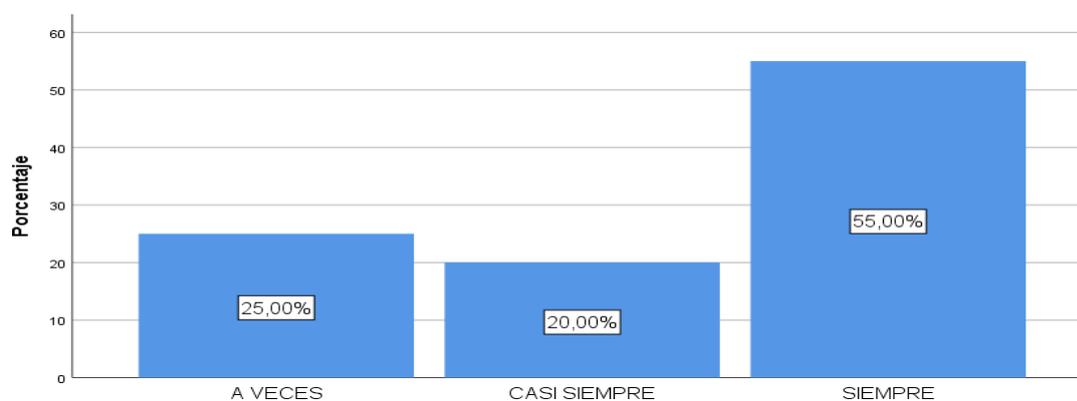


Figura 32: Frecuencia de llamadas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 25% indican que a veces realizan llamadas a su cartera de clientes, mientras que el 20% manifiesta que casi siempre llaman a su cartera de clientes, finalmente el 55% refieren que siempre realizan llamadas a su cartera de clientes para brindarles información de los servicios.

Ítem 11: **Con qué frecuencia utilizas solo las herramientas que te ofrece la empresa.**

Tabla 33: Herramientas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	55,0
	SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

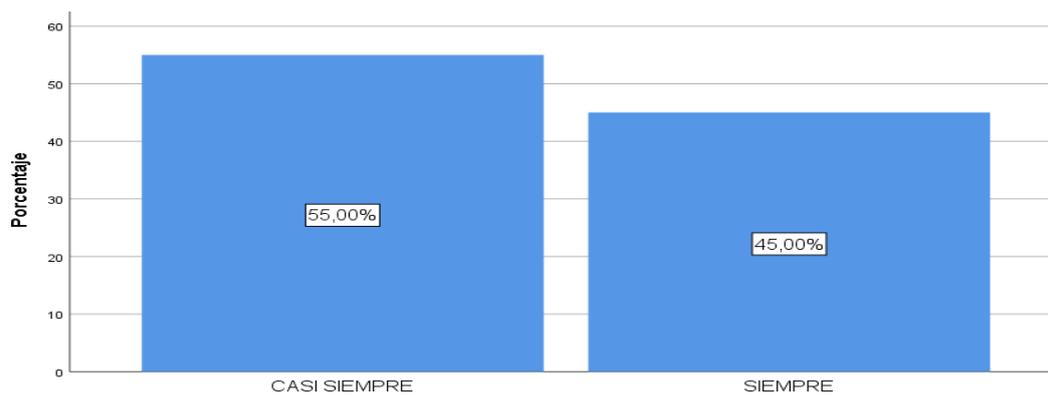


Figura 33: Herramientas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 55% indican que casi siempre utilizan las herramientas ofrecidas por la empresa mientras que el 45% menciona que siempre utilizan solo las herramientas de la empresa para las ventas.

Ítem 12: Realizas preguntas a los clientes para medir tu calidad de atención.

Tabla 34: Calidad de atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	30,0	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	65,0
	SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



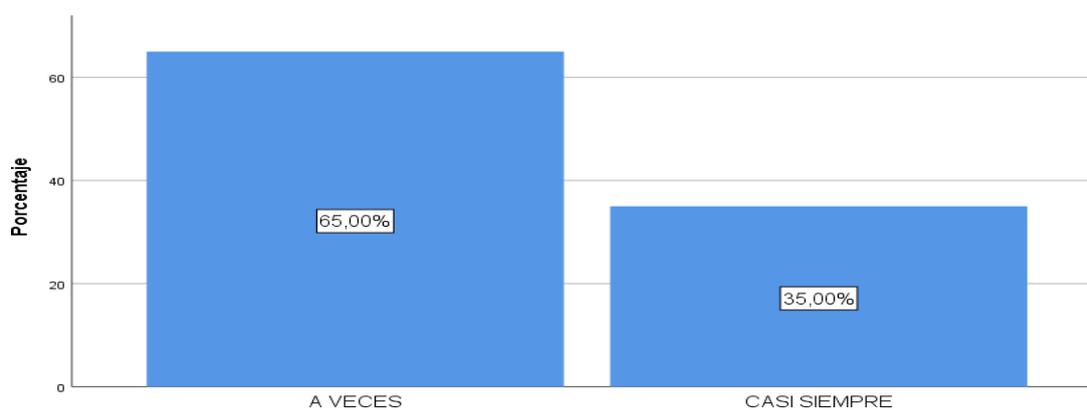
Figura 34: Calidad de atención.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 30% indican que a veces realizan preguntas a los clientes para medir su atención, mientras el 35% refiere que casi siempre lo realiza mientras que el otro 35% manifiesta que siempre realizan preguntas con mini-encuestas para medir la calidad de su venta.

Ítem 13: Llegas al objetivo planteado por el departamento de marketing.**Tabla 35: Objetivos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	13	65,0	65,0	65,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 35: Objetivos.****Interpretación:**

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 65% indican que a veces llegan al objetivo mientras que el 35% menciona casi siempre llegar a los objetivos planteados por el departamento de marketing.

Ítem 14: **Tu área toma las medidas preventivas para simplificar procesos que retrasan los objetivos laborales.**

Tabla 36: Medidas preventivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	55,0
	SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



Figura 36: Medidas preventivas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 20% indican que a veces toman medidas preventivas para simplificar retrasos de los objetivos, mientras que el 35% menciona que casi siempre toman medidas preventivas, finalmente el 45% refiere que siempre toma medidas preventivas para simplificar los procesos que retrasan los objetivos.

Ítem 15: **Brindas la información adecuada a los clientes cuando realizas tus ventas.**

Tabla 37: Información en ventas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

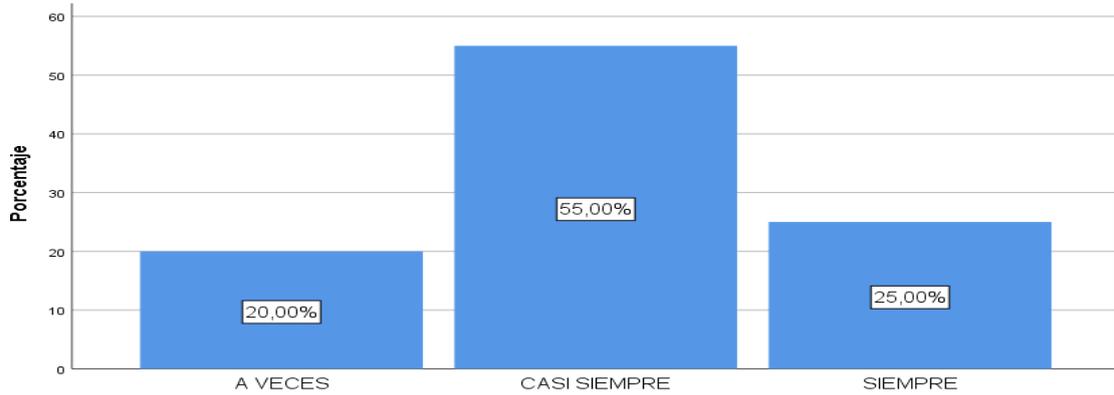


Figura 37: Información en ventas.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 20% indican que a brindan la información adecuada, mientras que el 55% menciona que casi brindan la información adecuada cuando realizan sus ventas, finalmente el 25% refiere que siempre brinda la información adecuada al cliente cuando realizan sus ventas.

Ítem 16: Haces actividades extras para aumentar tus porcentajes de matrículas.

Tabla 38: Actividades adicionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	15,0	15,0	15,0
	CASI SIEMPRE	15	75,0	75,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

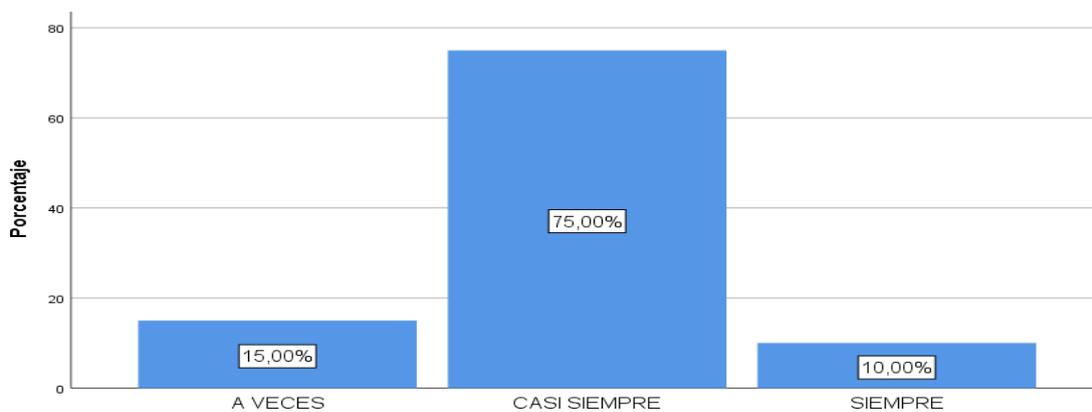


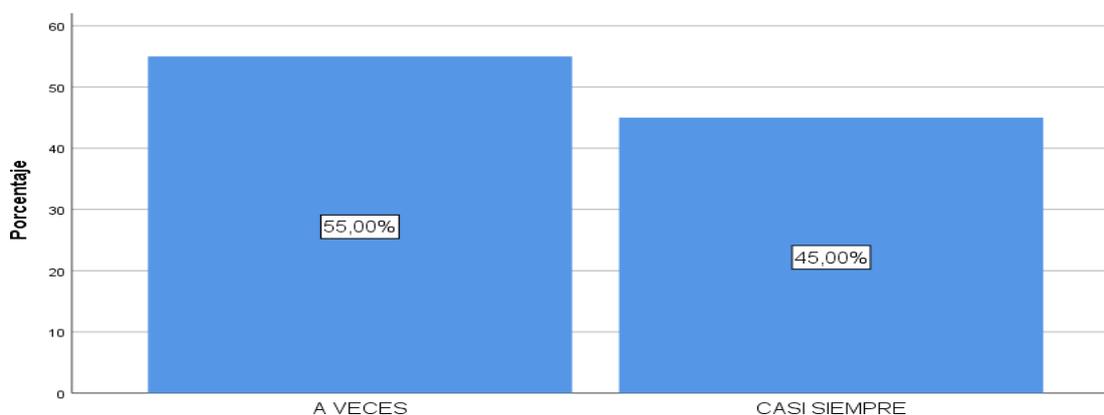
Figura 38: Actividades adicionales.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 15% indican que a veces hacen actividades extras, mientras que el 75% menciona que casi siempre hace actividades extra, finalmente el 10% refiere que siempre hacen actividades extras para aumentar su porcentaje de matrículas.

Ítem 17: Consideras que la empresa se siente satisfecha con tus resultados.**Tabla 39:** Satisfacción de resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	55,0	55,0	55,0
	CASI SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

**Figura 39:** Satisfacción de resultados.**Interpretación:**

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 55% indican que a veces consideran que la empresa se siente satisfecha con sus resultados, mientras que el 45% refiere que casi siempre consideran que la empresa está satisfecha con sus resultados.

Ítem 18: **Implementan frecuentemente la mejora continua para la atención al cliente.**

Tabla 40: Mejora continua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	7	35,0	35,0	45,0
	SIEMPRE	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

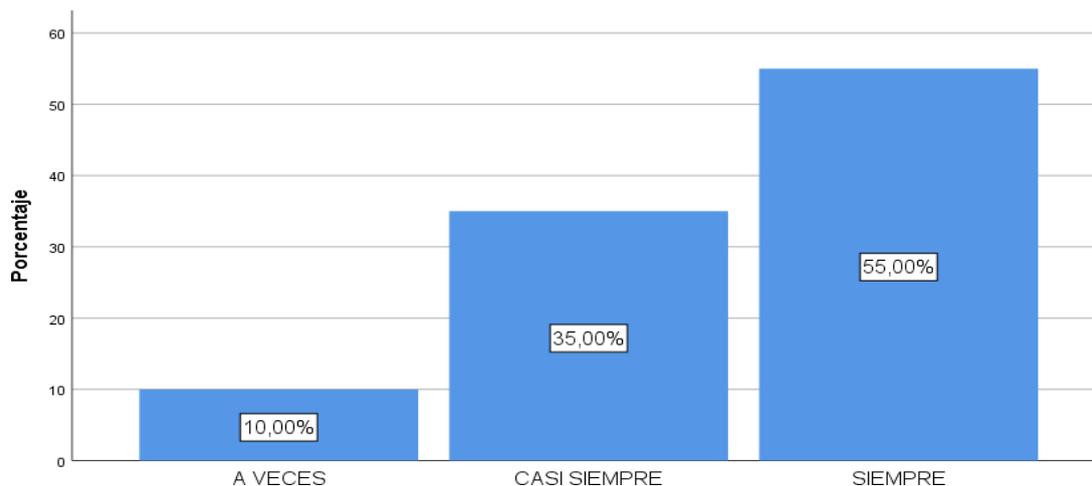


Figura 40: Mejora continua.

Interpretación:

Podemos apreciar que de 20 colaboradores encuestados el 10% indican que a veces implementan la mejora continua para la atención, mientras que el 35% menciona que casi implementa la mejora continua, finalmente el 55% refiere que siempre implementan la mejora continua para la atención al cliente.

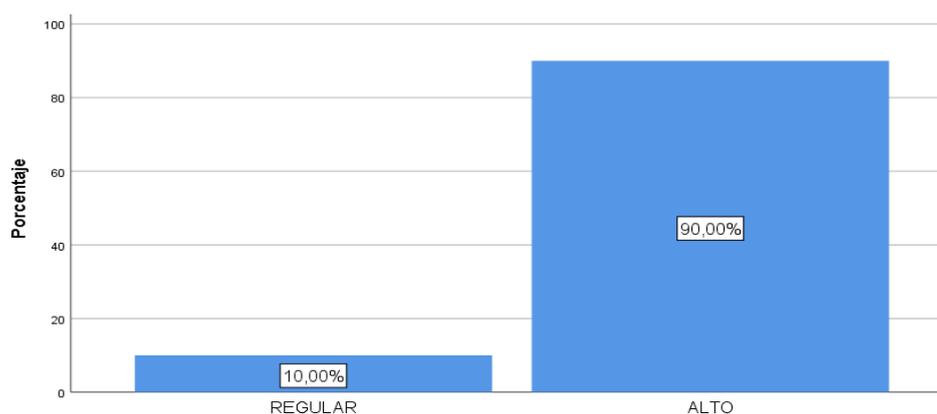
VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

En esta Variable se busca identificar el nivel estrés laboral de los colaboradores, de acuerdo a las dimensiones de carga laboral, desempeño laboral y clima

Tabla 41: Nivel de estrés laboral de los colaboradores en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	10,0	10,0	10,0
	ALTO	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25



Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Figura 41: Nivel de Estrés laboral.

Interpretación:

De la tabla 41 y figura 41, se demuestra que el estrés laboral tiene 90.00 % es decir un nivel alto de estrés y 10.00 % muestra un nivel regular, lo que refiere que los colaboradores padecen de estrés laboral alto.

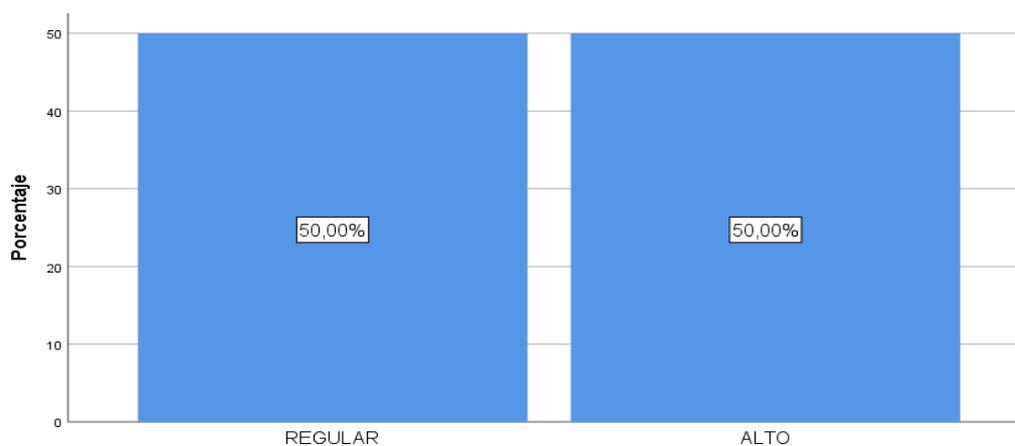
DIMENSIÓN CARGA LABORAL

Esta dimensión trata de identificar el nivel de la carga de trabajo de los colaboradores, según la jornada laboral.

Tabla 42: Nivel de Carga laboral de los colaboradores en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	10	50,0	50,0	50,0
	ALTO	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25



Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Figura 42: Nivel de Carga laboral.

De la tabla 42 y figura 42, se evidencia que, de 20 colaboradores, un 50% tiene un nivel regular y el otro 50% posee un alto nivel de estrés laboral frente a la carga laboral, lo que indica que los colaboradores padecen de estrés laboral a nivel regular y alto a partes iguales frente a la carga laboral.

DIMENSIÓN DESEMPEÑO LABORAL

Se busca reconocer el nivel de estrés laboral frente al desempeño del colaborador en su trabajo y la actitud que tiene sobre estos.

Tabla 43: Nivel de Desempeño laboral de los colaboradores en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	20	100,0	100,0	100,0

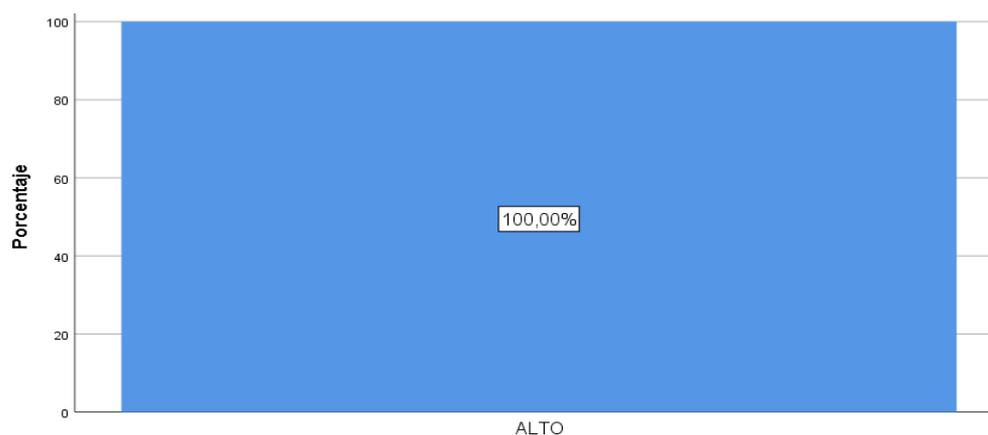


Figura 43: Nivel de Desempeño laboral.

De la tabla 43 y figura 43, se revela que, de 20 colaboradores, el 100% muestra un nivel alto de estrés laboral frente al desempeño laboral, lo que indica que los colaboradores padecen de estrés laboral a nivel bajo referente al desempeño laboral.

DIMENSIÓN CLIMA LABORAL

Esta dimensión busca identificar el nivel del clima organizacional de los empleados, según aspectos relacionados con el espacio físico en el que se desenvuelven y/o realizan sus labores diarias, investigando las condiciones y motivaciones.

Tabla 44: Nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	11	55,0	55,0	55,0
	ALTO	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

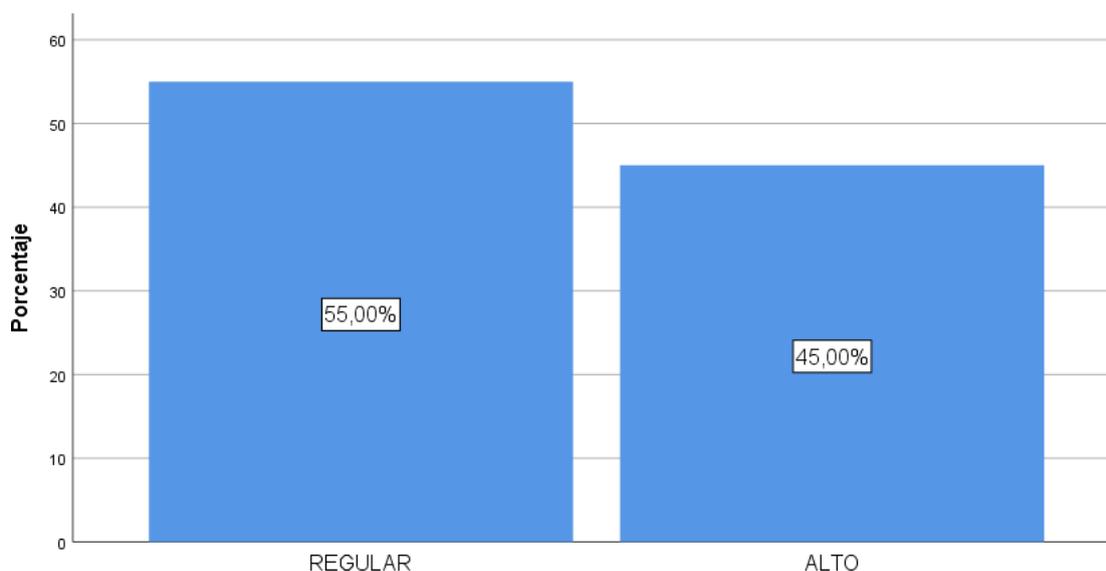


Figura 44: Nivel del Clima organizacional.

De la tabla 44 y figura 44, se deduce que, de 20 colaboradores, el 55% tiene un nivel regular mientras que el 45% es de nivel alto de estrés laboral en la dimensión clima organizacional, por lo que se concluye que los colaboradores muestran un nivel regular de estrés frente al clima que brinda la empresa.

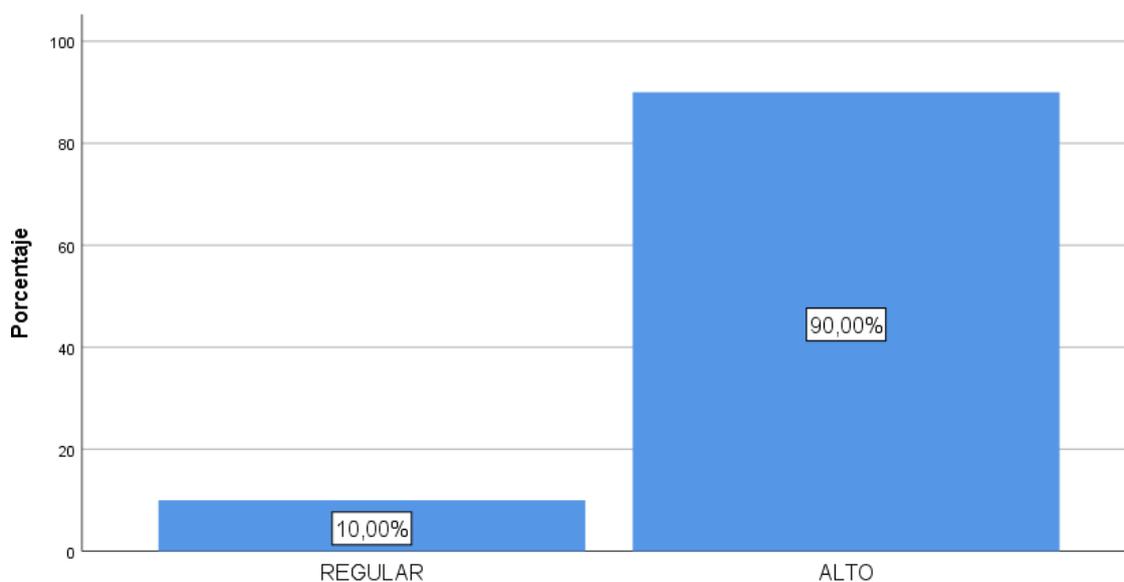
VARIABLE PRODUCTIVIDAD

En esta Variable busca conocer el nivel de productividad en los colaboradores del área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza.

Tabla 45: Distribución de frecuencia de la variable productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	2	10,0	10,0	10,0
	ALTO	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25



Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 25

Figura 45: Distribución de frecuencia de la variable productividad

De la tabla 45 y figura 45, se evidencia que, de 20 colaboradores, el 10% es de nivel regular y el 90% de nivel alto de productividad los colaboradores en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza.

4.1.1. Análisis Inferencial.

4.1.1.1. Prueba de Normalidad.

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H 1: Las variables estrés laboral y productividad son diferentes a la distribución normal.

H 0: Las variables estrés laboral y productividad tienen una distribución normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de máximo grado de error. En este caso, la prueba de Shapiro-Wilk se ha tenido en cuenta porque la muestra es inferior a 50 empleados en la zona de comercialización.

Tabla 46: Prueba de normalidad de las variables estrés laboral y productividad laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRES LABORAL	,109	20	,200*	,966	20	,670
PRODUCTIVIDA LABORAL	,145	20	,200*	,961	20	,574

De acuerdo con la Tabla 46, se observa que el estrés laboral y la productividad laboral tienen una distribución normal ya que el p-valor de ambas variables es >0.05 , por lo que se acepta la hipótesis nula (H 0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H 1) de normalidad en el sentido de que: Las variables de estrés laboral y productividad laboral tienen una distribución normal. Motivo por el cual se aplicó la estadística paramétrica. Se sanciona con las siguientes cifras:

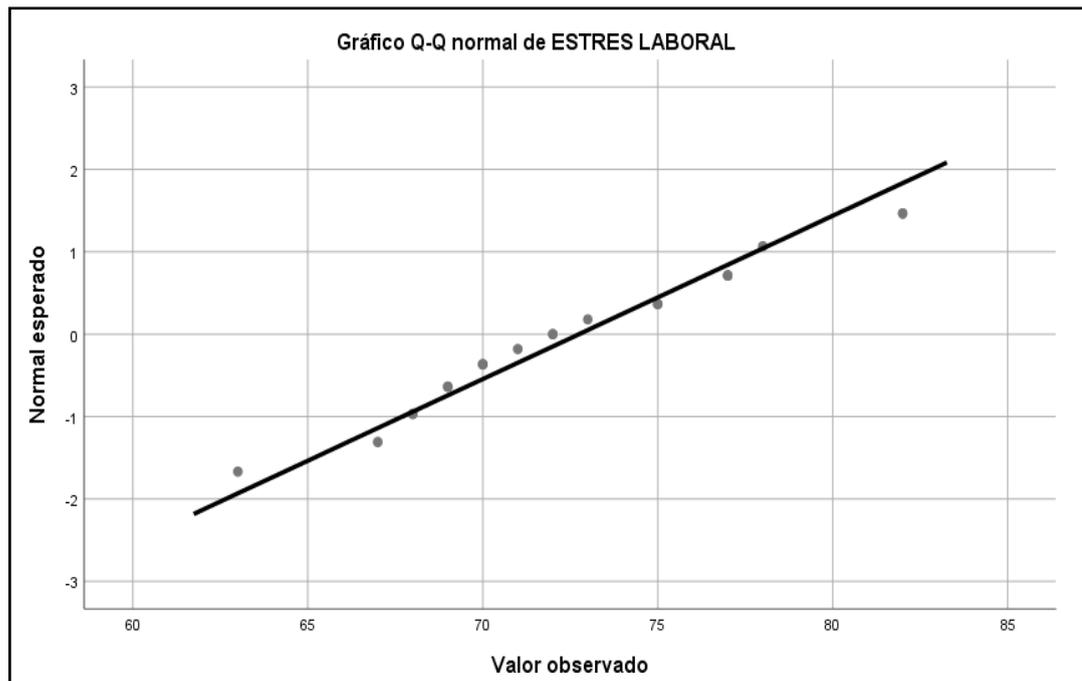


Figura 46. Distribución de los datos en la variable estrés laboral.

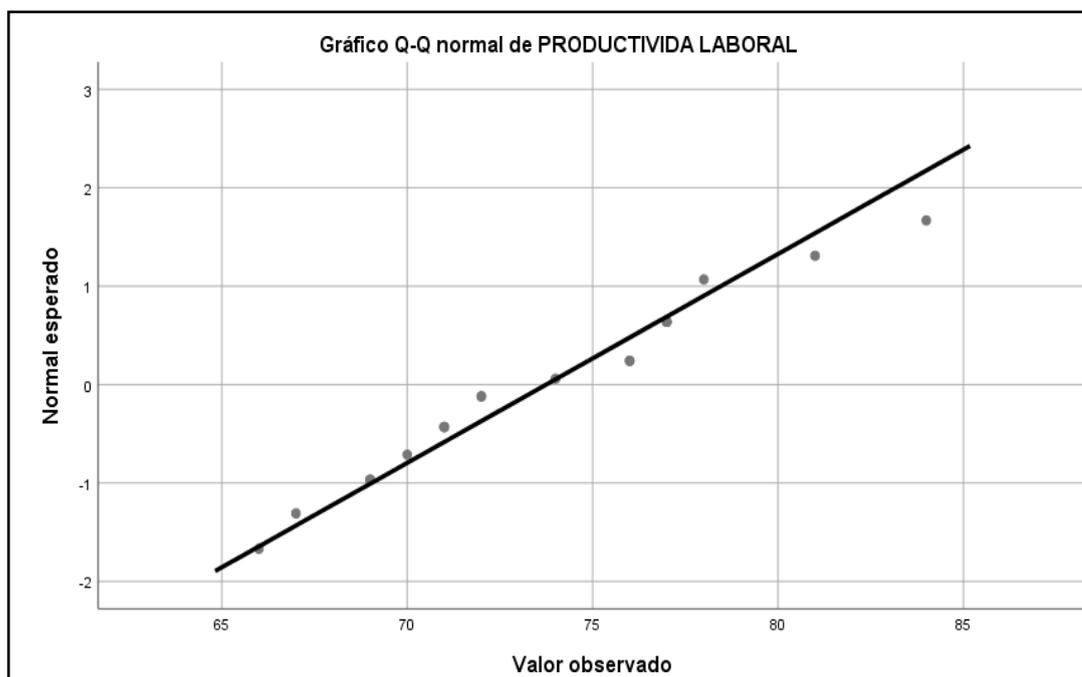


Figura 47. Distribución de los datos en la productividad laboral.

4.1.2. Contrastación de hipótesis.

Para la contratación de hipótesis se planteó lo siguiente:

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de máximo grado de error.

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$ Se acepta la hipótesis nula (H 0)

$p < \alpha \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna (H 1)

Se procede a comprobar las hipótesis, tomando en cuenta la siguiente escala de

Pearson:

Tabla 47: Escala de coeficiente de correlación de Pearson.

	ESCALA	CATEGORÍA
<i>CORRELACIÓN POSITIVA</i>	$r = 1$	Correlación perfecta
	$0.81 \leq r \leq 0.99$	Correlación muy alta
	$0.61 \leq r \leq 0.80$	Correlación alta
	$0.41 \leq r \leq 0.60$	Correlación moderada
	$0.21 \leq r \leq 0.40$	Correlación baja
	$0.01 < r < 0.20$	Correlación muy baja
<i>CORRELACIÓN NEGATIVA</i>	$r = 0$	Correlación nula
	$r = 0$	Correlación perfecta
	$-0.01 \leq r \leq -0.20$	Correlación muy alta
	$-0.21 \leq r \leq -0.40$	Correlación alta
	$-0.41 \leq r \leq -0.60$	Correlación moderada
	$-0.61 \leq r \leq -0.80$	Correlación baja
	$-0.81 < r < -0.99$	Correlación muy baja
	$r = -1$	Correlación nula

Fuente: Valderrama (2013).

4.1.2.1. Contratación de la hipótesis general.

H 1: Existe relación entre el estrés laboral y la productividad en el área de marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

H 0: No existe relación entre el estrés laboral y la productividad en el área de marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de máximo grado de error.

Nivel de confianza: 95%.

Aplicación del Coeficiente de Pearson.

Tabla 48: *Correlación entre estrés laboral y productividad.*

		EL	PL	
Rho de Spearman	EL	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	20	
	PL	Coefficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

De la Tabla 48, se muestra que existe una correlación de $r=0.750^{**}$ que es una correlación positiva significativa de alto nivel. El valor p es 0.000 el cual es < 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H 0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre el estrés laboral y la productividad en el campo de marketing del instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

4.1.2.2. Contratación de la hipótesis específica 01.

H1: Existe relación entre la carga laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

H0: No existe relación entre la carga laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de máximo grado de error.

Nivel de confianza: 95%.

Aplicación del Coeficiente de Pearson.

Tabla 49: *Correlación entre carga laboral y productividad.*

		D01: Carga laboral	Variable 2: Productividad
D01: Carga laboral	Correlación de Pearson	1	,553*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	20	20
Variable 2: Productividad	Correlación de Pearson	,553*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 49, se muestra que existe una correlación de $r=0.553^*$ que representa una correlación positiva significativa de nivel moderado. El valor p es 0.011 el cual es < 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H 0) y se acepta la hipótesis alternativa (H 1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre la carga de trabajo y la productividad en el campo de Mercadeo el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

4.1.2.3. Contratación de la hipótesis específica 02.

H1: Existe relación entre el desempeño laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

H0: No existe relación entre el desempeño laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.
Loayza, año 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de máximo grado de error.

Nivel de confianza: 95%.

Aplicación del Coeficiente de Pearson.

Tabla 50: *Correlación entre desempeño laboral y productividad.*

		D02: Desempeño laboral	Variable 2: Productividad
D02: Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,641**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
Variable 2: Productividad	Correlación de Pearson	,641**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

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

De la Tabla 50 se muestra que existe una correlación de $r = 0,641$ ** que representa una fuerte correlación. El valor p es 0,002 el cual es < 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre el desempeño en el trabajo y la productividad en el campo de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

4.1.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 03.

H1: Existe relación entre clima laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

H0: No existe relación entre clima laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

Loayza, año 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de máximo grado de error.

Nivel de confianza: 95%.

Aplicación del Coeficiente de Pearson.

Tabla 51: *Correlación entre clima laboral y productividad.*

		D03: Clima organizacional	Variable 2: Productividad
D03: Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,723**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Variable 2: Productividad	Correlación de Pearson	,723**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

De la Tabla 51 se puede ver que hay una correlación de $r = 0.723$ ** que representa una fuerte correlación. El valor p es 0.000 el cual es < 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H 0) y se acepta la hipótesis alternativa (H 1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre el ambiente laboral y la productividad en el campo de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

4.2. Discusión

En la presente investigación cuyo objetivo es ver la relación entre estrés laboral y la productividad de los colaboradores en el campo de Marketing del instituto tecnológico Arzobispo Loayza, 2019, según Chiavenato (2015) menciona que es una “condición inherente a la vida actual, siendo las exigencias, los plazos, los retrasos, metas y objetivos”, ello puede generar enfermedades muy graves y desgaste emocional que conllevan a padecimientos crónicos. Por otro lado, define la productividad se define como un objetivo, una meta que toda empresa u organización posee, es uno de los indicadores fundamentales que mide el esfuerzo del colaborador y los recursos que la organización le brinda. A continuación, se procede a explicar y describir los resultados encontrados en la presente investigación:

Con respecto a los resultados con la relación del estrés laboral y al nivel de productividad de los colaboradores del área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, se reflejó un nivel alto de estrés laboral (90.00 %) y un nivel de productividad del (90.00 %), lo que quiere decir que los colaboradores padecen de estrés laboral a nivel alto, por lo tanto se sustenta en Téllez (2016), en el cual concluye que el personal docente se encuentran estresados por el aislamiento y la falta de comunicación con el personal administrativo y auxiliares de la institución educativa “Alfonso Ugarte – San Isidro – Lima. Asimismo; los colaboradores muestran un nivel medio de estrés laboral, por lo que se sustenta en Vargas (2019), el cual concluye que existe un nivel medio (81,6%) de estrés laboral de los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca, turno mañana y tarde lo que indican que no existe diferencias significativas en el horario laboral por otro lado quien obtuvo un nivel medio (81.67%) de estrés también fue en Visitación (2017) en el cual concluye que, los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del

Ministerio de Educación sufren de un grado de estrés medio frente a la satisfacción laboral.

En cuanto a la hipótesis general, referente a la relación entre el estrés laboral y la productividad entre los empleados del área de Marketing del Instituto Tecnológico Mons.Loayza, los resultados de la correlación de $Rho = 0.750$, con $p = 0.000$ ($p > 0.05$), con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se rechaza H_1 , es decir que existe una relación entre el estrés laboral y la productividad en marketing, por lo tanto se sustenta en Visitación (2017), quien concluyó que a mayor estrés laboral menor satisfacción laboral en los colaboradores rechazando la hipótesis H_a y aceptando la nula por la correlación de ambas variables. Estos resultados son similares al de Casas (2017), Távara (2015), Téllez (2016), Vargas (2019), Álvarez y Morales (2021), Anaya y Valbuena (2017), Flores (2019), Terán (2019) y Villacis (2018), en sus respectivas tesis de estrés, motivación, clima organizacional, gestión de la calidad y productividad.

Además, la investigación tuvo como hipótesis específicas:

Existe relación entre la carga laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

De acuerdo con la hipótesis específica 01, observamos la tabla 42 figura 42, el 50% de los empleados cree que la carga de trabajo es alta y el 50% indica que la carga de trabajo es regular; De igual forma, de la Tabla 49, se puede notar que existe una correlación de $r=0.553^*$ que representa una correlación positiva significativa de nivel moderado, por lo que si $p=0.011$ es menor a 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis nula. Se aceptó la hipótesis alternativa en el siguiente sentido Existe relación entre la carga de trabajo y la productividad en el campo de la mercadotecnia en el instituto tecnológico de Monseñor Loayza, año 2019. Estos resultados no tiene similitud con la investigación hecha por Casas (2017) y Távara (2015) en su tesis sobre la motivación y

su influencia laboral del personal administrativo en la escuela de post grado de la universidad de Piura, en dichos trabajos no se presentaron correlaciones con las hipótesis específicas.

Existe relación entre el desempeño laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

De acuerdo a la hipótesis específica 02, observando la tabla 43 figura 43, se puede notar que el 100% de los encuestados cree que existe un alto nivel de empleados indicando un sentimiento de estrés en base al desempeño laboral, así mismo, según de la Tabla 50 , se puede observar que existe una correlación de $r=0.641^{**}$ lo que representa una correlación positiva significativa de un nivel alto, por lo que si $p=0.002$ es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se sustituye la hipótesis aceptado (H_1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre el desempeño laboral y la productividad en el área de mercadeo en el Instituto Tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Vargas (2019) en su tesis determinante sobre Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca – 2019, en donde se determinó de acuerdo al turno el cual para los resultados fue importante. También es similar a los resultados de Flores (2019) en su tesis estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto Miguel de Cervantes, en cuyas conclusiones dijo que existe un nivel de correlación altamente significativo entre satisfacción (desempeño), incentivo y estrés laboral, con la aplicación de la Correlación de Pearson se pudo confirmar la hipótesis alterna.

Existe relación entre el clima laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

De acuerdo con la hipótesis específica 03, al observar la tabla 44, figura 44, se puede observar que el 55,00% de los encuestados cree que los procesos se gestionan a un nivel regular y el 45,00% refiere que existe un proceso alto; De igual forma, de la Tabla 51, se puede observar que existe una correlación de $r=0.723^{**}$ que representa una correlación positiva significativa de alto nivel, por lo que si $p=0.000$ es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula. (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre el clima laboral y la productividad en el área de marketing en el instituto tecnológico de Monseñor Loayza, año 2019.

Este resultado es similar al hallazgo de Visitación (2017) en su tesis Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016, en cuyas conclusiones expresó que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral (clima organizacional), para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación $-0,124$, $p=0,344$, $p>0,05$), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y las satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio.

Conclusiones

Se encontró que existe una relación positiva significativa entre el estrés laboral y la productividad en el campo de la mercadotecnia en el Instituto Tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

1. Se puede observar que existe una correlación de $r=0,750^{**}$ que representa una correlación positiva significativa de alto nivel. El valor p es 0,000, el cual es 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).
2. En la hipótesis específica n.1 se concluyó que existe una correlación de $r=0,553^*$ lo que representa una correlación positiva significativa de nivel moderado, el valor p es 0,011 el cual es 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación significativa entre el estrés en el trabajo y la productividad con respecto a efectividad en el campo de la comercialización en el Instituto Tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.
3. En la hipótesis específica N°2 se concluyó que existe una correlación de $r = 0.641^{**}$ lo que representa una fuerte correlación, el p-valor es 0.002 el cual es 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que: Existe una relación entre el desempeño en el trabajo y la productividad en el campo de la Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.
4. En la hipótesis específica N°3 se concluyó que existe una correlación de $r = 0.723^{**}$ lo que representa una fuerte correlación, el p-valor es 0.000 el cual es 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis

alternativa (H 1) en el sentido de que existe evidencia estadística para afirmar que:
Existe una relación entre el ambiente de trabajo y la productividad en el campo de marketing en el Instituto Tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019.

5. Según los resultados se concluye que existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la productividad en el área de Marketing en el instituto tecnológico Arzobispo Loayza, año 2019, demostrando estadísticamente que los colaboradores están dentro de un cuadro de estrés.

Recomendaciones

Según la investigación se encontró algunas deficiencias en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza por esa razón se recomienda lo siguiente:

1. De acuerdo a los resultados expuestos se recomienda, monitorear los niveles de estrés de los colaboradores, para así diagnosticar los factores que puedan estar afectando en su productividad y por defecto en su desempeño, con la finalidad de mejorar, prevenir y minimizar los cuadros de estrés que atente con su integridad y las tareas desempeñadas, mejorando así la calidad del servicio que brindan.
2. Se recomienda realizar capacitaciones constantes con cursos de Atención al Cliente, que les permita otorgar una buena experiencia de venta ya que ofrecen un servicio educativo, impulsar estrategias destinadas a elevar los beneficios laborales y remunerativos de los colaboradores, tales como el otorgamiento de reconocimiento, bonos de productividad, crear espacios recreativos, crear de promoción de puestos de trabajo mediante ascensos, de tal manera que los colaboradores se sientan valorados por la empresa.
3. Se debe designar tareas de acuerdo a las competencias que sobresalga de cada colaborador, asimismo se debe valorar las propuestas de mejora que surjan por parte de los trabajadores, para que se sientan identificados con la empresa dando lo mejor de sí en sus actividades diarias; promover acciones que implique mejorar los entornos de trabajo, a través de inspecciones en el área para mantener y/o mejorar las condiciones del espacio y la disposición de

materiales necesarios para su desarrollo, generar planes de venta adaptado a la realidad que se exponen con el crecimiento de nuevas instituciones.

4. Para que la empresa tenga una mayor productividad deberá implementar el "**Customer Relationship Management**" (Gestión de la Relación con el Cliente - CRM) ya que las ejecutivas de ventas manejan un cuaderno y no están utilizando adecuadamente este medio digital para realizar el seguimiento correspondiente a los clientes, que ingresan a la página web, Facebook, Instagram, Twitter y wasap, implementar también el uso de checklist de las tareas que realizan, estableciendo prioridades para tener un mejor control de tiempo, así como también organizar adecuadamente su grupo de trabajo.
5. Por último el instituto deberá de buscar mayor ingreso a las ferias de Orientación Vocacional dentro de los colegios, agregando el servicio de Post venta, para mejorar la calidad de atención, generando así un sistema de confianza siendo este un factor clave para incrementar la fidelidad y retención de clientes, obteniendo así buenas referencias y mayores recomendaciones.

Referencias

- Anaya, L. y Valbuena, S. (2017) Análisis Situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la universidad EAN. Universidad EAN, Colombia.
- Álvarez, M. y Morales, P. (2021) Análisis de clima organizacional y gestión administrativa de algunas entidades de educación superior que se encuentran bajo la modalidad de teletrabajo en la ciudad de Santiago de Cali. Universidad Santiago de Cali, Colombia.
- Cano, A. (2002) Síntomas que puede provocar el estrés laboral. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés. [En línea]. Disponible en: [http://pendientede migración.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm](http://pendientede_migración.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm) [2015, 25 de febrero].
- Casas, P. (2017) La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura. Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Chiavenato, I. (2015), “Comportamiento organizacional”. La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 378. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Gaither, N. y Frazier, G. (2000), Administración de producción y operaciones. México: International Thomson Editores.
- Garay, S. (2018, 24 de enero) ¿El estrés puede ser positivo cuando se avizoran retos y no obstáculos? Recuperado <https://gestion.pe/amp/tendencias/estres-positivo-avizoranretos-obstaculos-225634>.
- Figuroa, Willy (2017) Estrés laboral y productividad de los trabajadores del

consorcio de alimentos Rico Fort, Huánuco 2017. Universidad de Huánuco Perú (28- 31)

Flores, M. (2019) Estrés, incentivo y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto Miguel De Cervantes. Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

Instituto del Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (04 de 01 de 2016). issste.gob.mx. Obtenido de issste.gob.mx:
http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencionriesgos_trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf.

Koontz, H y Weihrich, H (2004) Administración: una perspectiva global. (12a. ed.). México: McGraw-Hill

Luthans, F. (2011), “Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach”. Chapter. Nine. Stressand Conflict. 12th. Edición.
Recuperado de: <https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizationalbehavior-an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill-irwin2010.pdf>.

OIT (2016) Estrés en el trabajo: Un reto colectivo servicio de administración del trabajo, inspección del trabajo y seguridad y salud en el trabajo – Labadmin/osh. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud. (2004) La organización del trabajo y el estrés Volumen 03, recuperado www.who.int/occupational-health/publications/pwh3sp.pdf.

Revista Internacional de Psicología (2002), Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento, volumen 03, recuperado www.revistapsicologica.org/index.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. En S. Robbins,

Comportamiento Organizacional. (págs. 576-585). México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15a. Edición).

México: Pearson. Recuperado de

[http://ebookbit.com/book?k=Comportamiento+Organizacional+\(15%C2%AA+Ed.\)&isb](http://ebookbit.com/book?k=Comportamiento+Organizacional+(15%C2%AA+Ed.)&isb).

Sapolsky, R. (2008). Por qué las cebras no tienen úlceras. (S.l.) Alianza Editorial.

Távora, C. (2015) Grado de satisfacción laboral de los directores de las instituciones educativas de educación básica regular vinculadas al programa de educación rural de Fe y Alegría n°48 de Malingas –Tambogrande. Universidad de Piura, Perú.

Téllez, R. (2016) Efectos del estrés laboral en el rendimiento del personal docente, administrativos y auxiliares de la institución educativa “Alfonso Ugarte” – San Isidro. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Terán, A. (2019) Estrés laboral en los docentes de educación básica sección primaria de la Unidad Educativa San Luis Gonzaga. Universidad central del Ecuador, Ecuador.

Vargas, K. (2019) Estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Los Andes de Juliaca - 2019. Universidad Peruana Unión. Perú.

Vieco Gómez, G., & Abello Llanos, R. (agosto de 2014). Factores psicosociales de origen laboral. *Psicología desde el Caribe*, XXXI (2), 355 - 380.

Villacis, C. (2018) Estrés y su influencia en la motivación en los docentes del

colegio menor Indoamericano. Universidad Tecnológica Interamericana. Ecuador.

Visitación, M. (2016) Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del ministerio de Educación, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Wayne, M., & Robert, N. (2006). Administración de recursos humanos (Novena ed.). México: México: Pearson Educación.

APÉNDICES

Apéndice 01: Matriz de consistencia

El estrés laboral y su influencia en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza, 2019

Problemas	Objetivos	Variables	Categorías o Dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo el estrés laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.</p>	Estrés laboral	Carga laboral	Enfoque Cuantitativo.
<p>Problemas específicos ¿Cómo la carga laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar como la carga laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.</p>	Productividad	Desempeño laboral	Alcance Correlacional.
<p>¿Cómo el desempeño laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?</p>	<p>Determinar como el desempeño laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.</p>		Clima laboral	Diseño No experimental.
<p>¿Cómo el clima laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019?</p>	<p>Determinar como el clima laboral influye en la productividad en el área de marketing en el Instituto Superior Tecnológico Arzobispo Loayza en el 2019.</p>		Eficacia	Población Finita 20 Participantes.
			Eficiencia	Muestra Censal.
			Efectividad	Técnica Encuesta.
				Instrumento Cuestionario

Apéndice 02: Ejemplares de cuestionarios

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones:

El presente instrumento pretende medir el nivel de Estrés Laboral, el cual es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración.

- Marque con un aspa “X” la casilla, en respuesta de cada pregunta
- Marcar sola una vez por pregunta
- El desarrollo del presente instrumento es personal.

Sexo: M _____ F _____ Edad: _____ Grado académico: _____

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

Nivel de carga laboral						
N°		1	2	3	4	5
01	Trabajas con mucho esfuerzo					
02	Consideras que las horas trabajadas son las correctas					
03	realizas horas extras con frecuencia a fin de alcanzar tus metas de venta.					
04	Te sientes agotado emocionalmente por tu trabajo					
05	Considera que trabajas de más y no reconocen tu esfuerzo					
06	Durante tu jornada laboral has tenido fatiga mental.					
Nivel de Desempeño Laboral						
N°		1	2	3	4	5
07	Resuelves frecuentemente problemas					
08	Cumples con la entrega de reportes de venta en el tiempo establecido.					
09	Demuestras tomar medidas correctivas en el caso de no desarrollar el proceso establecido por la Empresa					
10	Simplificas los elementos que atrasan el desarrollo de las actividades					
11	Cumples con las tareas encomendadas por tu jefe inmediato durante el tiempo establecido					
12	Demuestras asumir responsabilidad plena en todas las actividades que realiza tú puesto de trabajo.					
Nivel de Clima Laboral						
N°		1	2	3	4	5
13	Consideras que el Clima laboral influye positivamente en tu trabajo					
14	Tus compañeros realizan sus actividades con ruido y eso suele incomodarte.					
15	Tu jefe y compañeros muestran respeto por ti, en tus labores diarias					
16	Sientes que puedes hablar honestamente sobre los problemas que le afectan					
17	Te sientes satisfecho con las condiciones ambientales de tu puesto de trabajo.					
18	La organización te ofrece todas las facilidades y libertad para ejecutar tus actividades					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PRODUCTIVIDAD

Instrucciones:

El presente instrumento pretende medir el nivel de Estrés Laboral, el cual es anónimo y su aplicación será de utilidad para desarrollar la investigación planteada, es por ello que pido tu colaboración.

- Marque con un aspa “X” la casilla, en respuesta de cada pregunta
- Marcar sola una vez por pregunta
- El desarrollo del presente instrumento es personal.

Sexo: M _____ F _____ Edad: _____ Grado académico: _____

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

Nivel de Eficiencia

N°		1	2	3	4	5
01	Consideras que los procesos que empleas para atender a los clientes son los adecuados					
02	con qué frecuencia recibes observaciones por tus ventas.					
03	Cumples con los estándares que determina la empresa en el momento de atender al cliente					
04	Siempre que atiendes a un cliente termina siendo este una matrícula consolidada.					
05	Utilizas frecuentemente otros medios para difundir el servicio y así obtener ventas					
06	Terminas tu jornada laboral con más de una venta al día.					

Nivel de Eficacia

N°		1	2	3	4	5
07	Sueles escuchar los intereses del cliente y así ofrecer un servicio de acuerdo a sus necesidades.					
08	Recibes con frecuencia a los clientes dentro de tu modulo y estos son atendidos de manera inmediata.					
09	Sueles terminar toda la data que te entregan durante tu jornada laboral del día					
10	Realizas llamadas frecuentemente a tu cartera de clientes para brindar información del curso o carrera que se solicitó.					
11	con qué frecuencia utilizas solo las herramientas que te ofrece la empresa.					
12	Realizas preguntas a los clientes para medir tu calidad de atención.					

Nivel de Efectividad

N°		1	2	3	4	5
13	Llegas al objetivo planteado por el departamento de marketing.					
14	Tu área toma las medidas preventivas para simplificar procesos que retrasan los objetivos laborales.					
15	Brindas la información adecuada a los clientes cuando realizas tus ventas					
16	Haces actividades extras para aumentar tus porcentajes de matrículas					
17	Consideras que la empresa se siente satisfecha con tus resultados					
18	Implementan frecuentemente la mejora continua para la atención al cliente					

Apéndice 03: Bases de datos recolectadas

Variable 1: ESTRÉS LABORAL

																						Siempre	Casi Siempre	A Veces	Rara Vez	Nunca		
																						1	2	3	4	5		
ESTRÉS LABORAL																												
N°	D1						D1	D2						D2	D3						D3	TOTAL						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18								
1	5	5	4	5	3	5	27	4	5	4	5	5	4	27	4	3	4	3	3	4	21	75						
2	5	5	4	3	4	5	26	5	5	5	5	4	4	28	4	5	4	4	4	3	24	78						
3	4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	4	27	82						
4	5	4	2	3	4	3	21	5	5	5	4	4	4	27	3	5	3	3	3	3	20	68						
5	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	4	4	26	82						
6	5	5	2	5	4	4	25	4	5	5	4	4	4	26	4	3	4	4	3	3	21	72						
7	5	5	2	3	3	4	22	4	5	5	3	5	5	27	5	4	5	5	3	4	26	75						
8	4	4	3	4	3	3	21	4	5	5	4	4	4	26	4	2	4	4	4	4	22	69						
9	5	4	4	4	3	5	25	4	5	5	5	5	5	29	3	3	5	5	3	4	23	77						
10	4	4	4	4	3	5	24	3	5	4	4	4	4	24	4	2	3	3	4	4	20	68						
11	2	4	4	3	3	4	20	3	5	4	3	5	5	25	5	3	5	3	4	4	24	69						
12	4	5	4	4	3	4	24	3	5	5	5	4	4	26	4	3	4	4	3	4	22	72						
13	4	4	4	4	2	4	22	3	5	4	5	5	5	27	5	4	5	5	4	5	28	77						
14	4	4	3	4	2	4	21	4	5	5	3	4	5	26	3	2	5	3	4	3	20	67						
15	4	4	3	4	3	4	22	3	5	5	4	4	5	26	5	2	5	3	4	3	22	70						
16	4	5	5	4	3	4	25	4	5	5	5	5	5	29	5	3	3	4	4	4	23	77						
17	4	5	3	4	2	3	21	4	5	5	3	4	4	25	4	3	4	5	4	5	25	71						
18	3	4	5	4	2	3	21	3	5	4	5	5	5	27	3	3	5	3	4	4	22	70						
19	3	5	3	2	1	4	18	3	5	5	4	4	4	25	3	2	3	4	4	4	20	63						
20	4	5	5	4	3	4	25	3	5	5	5	4	4	26	3	3	4	4	4	4	22	73						

Variable 2: PRODUCTIVIDAD

																						Siempre	Casi Siempre	A Veces	Rara Vez	Nunca		
																						1	2	3	4	5		
PRODUCTIVIDAD																								TOTAL				
N°	D1						D1	D2						D2	D3						D3	TOTAL						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18								
1	5	3	5	4	4	5	26	5	4	4	5	5	4	27	3	4	5	4	3	5	24	77						
2	3	2	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	4	5	27	77						
3	5	3	5	5	5	5	28	5	5	5	3	5	5	28	4	5	4	4	3	5	25	81						
4	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	4	3	22	4	3	3	5	4	4	23	67						
5	4	3	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	4	5	27	84						
6	5	2	5	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	3	4	4	4	3	4	22	69						
7	3	3	5	5	5	3	24	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	3	3	23	77						
8	4	2	4	5	5	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	71						
9	4	2	5	5	5	5	26	5	5	3	5	5	3	26	3	5	5	4	3	5	25	77						
10	4	2	5	4	4	4	23	4	4	4	5	4	4	25	3	3	5	3	4	5	23	71						
11	3	3	5	4	4	3	22	5	5	5	5	5	5	30	3	5	4	4	4	4	24	76						
12	4	2	4	5	5	5	25	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	3	3	5	22	72						
13	4	3	5	4	4	5	25	5	5	5	3	5	5	28	4	5	4	4	3	5	25	78						
14	4	3	5	5	5	3	25	4	5	3	4	4	3	23	3	5	4	4	4	4	24	72						
15	4	2	4	5	5	4	24	4	5	5	5	4	5	28	3	5	4	4	3	5	24	76						
16	4	2	3	5	5	5	24	5	5	5	3	5	5	28	3	3	4	4	3	5	22	74						
17	4	2	4	5	5	3	23	4	4	4	5	4	4	25	3	4	3	4	4	4	22	70						
18	4	2	5	4	4	5	24	5	5	3	4	5	3	25	3	5	3	4	4	3	22	71						
19	2	2	5	5	5	4	23	4	4	3	5	4	3	23	3	3	4	3	3	4	20	66						
20	4	1	5	5	5	5	25	4	4	3	3	4	3	21	3	4	4	4	3	5	23	69						

Apéndice 04: Ficha de validación de expertos.

Ficha de Validación de Experto N° 01

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

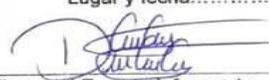
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°... 46949008
 Teléfono N°... 926141927

Ficha de Validación de Experto N° 02

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**I. DATOS GENERALES:**

Nombre y apellidos del experto:

Hugo Palomino Traverso

Grado/Cargo:

Magister

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**III. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA VALIDACIÓN:****IV. OBSERVACIÓN RESPECTO A:**

1. Forma:

2. Contenido:

concreto

3. Estructura:

concreto

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS.

Luego de revisado ¿el documento procede para su aplicación?

SI

NO

Debe hacer correcciones.

Firma y sello del Experto

Fecha:

Ficha de Validación de Experto N° 03

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**I. DATOS GENERALES:**Nombre y apellidos del experto: *Dois Farfán Uoldivia*Grado/Cargo: *JeFe de Grados y títulos***II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:****III. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS PARA LA VALIDACIÓN:***Cuestionario***IV. OBSERVACIÓN RESPECTO A:**

1. Forma: *OK*
2. Contenido: *OK*
3. Estructura: *OK*

V. APORTES Y/O SUGERENCIAS.

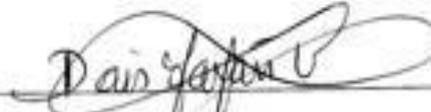
Luego de revisado ¿el documento procede para su aplicación?

SI

NO

Debe hacer correcciones.





 Firma y sello del Experto

 Fecha: