

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE LA
PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN



“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT
YOMAR E.I.R.L. DE TACNA, 2014-2015”

TESIS

Presentada por:

Bach. LUNA HINOJOSA, Milton

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE LA PRODUCCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

TACNA – PERÚ
2015

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino y por darme fuerzas para avanzar día a día.

A mis padres, por ayudar en todo momento a realizarme como persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad Privada de Tacna, por ser mi nodriza y cobijarme en sus aulas hasta formarme como profesional.

Agradezco a todos los docentes por brindar sus conocimientos, demostrando así ser verdaderos seres humanos que siguen el camino del gran maestro Jesús.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
INTRODUCCIÓN	1

ASPECTOS GENERALES

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
Problema General	5
Problemas Específicos	6
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	6
Justificación	6
Importancia	7
ALCANCES Y LIMITACIONES	7

Alcances	7
Limitaciones	8
OBJETIVOS	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	9
HIPÓTESIS	9
Hipótesis general	9
Hipótesis específicos	9

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES	10
1.1.1. En nivel internacional	10
1.1.2. A nivel nacional	12
1.1.3. A nivel local	13
1.2. BASES TEÓRICAS DE ESTRÉS LABORAL	14
1.2.1. Definición de estrés	14
1.2.2. Estrés Laboral	16
1.2.3. Etapas del estrés	17
1.2.4. Factores estresores	18
1.2.4.1. Factores individuales	18
1.2.4.2. Demandas de trabajo	21

1.2.5.	Tipos de Estrés Laboral	24
1.2.6.	Prevención del estrés laboral	25
1.3.	BASES TEÓRICAS DE PRODUCTIVIDAD	26
1.3.1.	Definición de productividad	27
1.3.2.	Criterios para la evaluación productiva	27
1.3.3.	Tipos de productividad	28
1.3.4.	Factores de impacto en la productividad	29
1.3.5.	Otros factores que influyen en la productividad	30
1.4.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	31

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

2.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	33
2.1.1.	Tipo de la investigación	33
2.1.2.	Nivel de investigación	34
2.1.3.	Diseño de investigación	34
2.2.	AMBITO DE ESTUDIO	34
2.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
2.3.1.	Población	35
2.3.2.	Muestra	35
2.4.	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.4.1.	Investigación documentaria	36

2.4.2. Observación de campo	36
2.4.3. Encuesta	37
2.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS	37

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	38
3.2. ANALISIS ESTADÍSTICO DEL ESTRÉS LABORAL	41
3.2.1. Análisis por ítem	41
3.2.2. Análisis global	91
3.3. ANALISIS ESTADISTICO DE LA PRODUCTIVIDAD	93
3.3.1.1. Análisis por ítem	93
3.3.1.2. Análisis global	141

CAPITULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	143
4.1.1. Comprobación de la hipótesis específica a.	143
4.1.2. Comprobación de la hipótesis específica b.	145
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	147
CONCLUSIONES	150

SUGERENCIAS	152
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	153
ANEXOS	157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Población y muestra	36
Tabla 2.	Escala de Alpha de Cronbach	38
Tabla 3.	Alpha de Cronbach: Estrés laboral	39
Tabla 4.	Alpha de Cronbach: Productividad	39
Tabla 5.	Variable independiente: relación dimensión – ítems	40
Tabla 6.	Variable dependiente: relación dimensión – ítems	40
Tabla 7.	Escala de valoración para Estrés Laboral	40
Tabla 8.	Escala de valoración para Productividad	40

Tablas de la variable Estrés Laboral

Tabla 9.	Distribución de frecuencias del ítem 1: Soy activo, energético, competitivo, ambicioso, agresivo, impaciente y diligente.	41
Tabla 10.	Distribución de frecuencias del ítem 2: Me siento cómodo cuando alguien me dice “que hacer” ante los problemas que se presentan.	43

Tabla 11. Distribución de frecuencias del ítem 3: Cuando se presenta un conflicto en el trabajo me pongo nervioso.	45
Tabla 12. Distribución de frecuencias del ítem 4: Prefiero solucionar mis propios problemas sin la ayuda de nadie.	47
Tabla 13. Distribución de frecuencias del ítem 5: Soy riguroso en mis quehaceres laborales, me exijo bastante.	49
Tabla 14. Distribución de frecuencias del ítem 6: Cuando estoy en malas condiciones físicas, disminuyo mi capacidad en el trabajo.	51
Tabla 15. Distribución de frecuencias del ítem 7: Los malos hábitos de salud, disminuyen mi capacidad en el trabajo.	53
Tabla 16. Distribución de frecuencias del ítem 8: Tengo la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización.	55
Tabla 17. Distribución de frecuencias del ítem 9: Aspiro logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel.	57
Tabla 18. Distribución de frecuencias del ítem 10: Mi centro laboral me brinda beneficios personales, económicos y sociales.	59
Tabla 19. Distribución de frecuencias del ítem 11: Los valores de la empresa, están dados acorde a mis valores personales.	61

Tabla 20. Distribución de frecuencias del ítem 12: El volumen, la magnitud o complejidad de las labores en mi centro de trabajo, están por encima de mi capacidad.	63
Tabla 21. Distribución de frecuencias del ítem 13: El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.	65
Tabla 22. Distribución de frecuencias del ítem 14: Las actividades laborales están por debajo de mi capacidad profesional.	67
Tabla 23. Distribución de frecuencias del ítem 15: Las tareas en mi centro de labores suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.	69
Tabla 24. Distribución de frecuencias del ítem 16: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, no podemos adelantar o atrasar las actividades.	71
Tabla 25. Distribución de frecuencias del ítem 17: Existe una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.	73
Tabla 26. Distribución de frecuencias del ítem 18: La relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo es inadecuada.	75

Tabla 27. Distribución de frecuencias del ítem 19: Siento incertidumbre, por lo que en el futuro me puedan cambiar de puesto laboral.	77
Tabla 28. Distribución de frecuencias del ítem 20: Me preocupa que la organización donde laboro, no ofrezca canales claros de ascenso.	79
Tabla 29. Distribución de frecuencias del ítem 21: La empresa restringe la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.	81
Tabla 30. Distribución de frecuencias del ítem 22: En mi centro de labores existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores.	83
Tabla 31. Distribución de frecuencias del ítem 23: Cuando se nos da nuevas actividades, hay falta de entrenamiento previo, se necesita capacitación.	85
Tabla 32. Distribución de frecuencias del ítem 24: Los cambios repentinos en la organización suponen un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.	87
Tabla 33. Distribución de frecuencias del ítem 25: El ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas laborales:	89

Tabla 34. Variable 01: Estrés Laboral.	91
--	----

Tablas de la variable Productividad

Tabla 35. Distribución de frecuencias del ítem 1: La empresa usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad.	93
Tabla 36. Distribución de frecuencias del ítem 2: En la empresa se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas.	95
Tabla 37. Distribución de frecuencias del ítem 3: Durante la jornada laboral el personal demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son altamente productivos.	97
Tabla 38. Distribución de frecuencias del ítem 4: Periódicamente generamos estrategias comerciales que permite a nuestra empresa llegar a nuevos mercados.	99
Tabla 39. Distribución de frecuencias del ítem 5: Todos nuestros colaboradores están enfocados en lograr mayor productividad para aumentar nuestro número de clientes.	101

Tabla 40. Distribución de frecuencias del ítem 6: Tenemos la política de contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos.	103
Tabla 41. Distribución de frecuencias del ítem 7: Estamos siempre innovando, así nuestros productos y servicios son cada vez más productivos.	105
Tabla 42. Distribución de frecuencias del ítem 8: Continuamente se realizan acciones de monitorización del entorno, así se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias.	107
Tabla 43. Distribución de frecuencias del ítem 9: Hacemos comparaciones entre empresas y estamos muy al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa.	109
Tabla 44. Distribución de frecuencias del ítem 10: La empresa se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos.	111
Tabla 45. Distribución de frecuencias del ítem 11: La empresa tienen conocimientos precisos de calidad y los actualiza constantemente, sobre todo en el ámbito de actividad.	113
Tabla 46. Distribución de frecuencias del ítem 12: Los colaboradores, al recibir capacitación permanente,	

éstos se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores, cuando este es bastante agitado.	115
Tabla 47. Distribución de frecuencias del ítem 13: Estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar para estar a la altura de lo que el mercado exige.	117
Tabla 48. Distribución de frecuencias del ítem 14: La empresa no tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta.	119
Tabla 49. Distribución de frecuencias del ítem 15: Seguimos y estamos al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias.	121
Tabla 50. Distribución de frecuencias del ítem 16: Existe un departamento en nuestra empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa.	123
Tabla 51. Distribución de frecuencias del ítem 17: Nuestros colaboradores son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado.	125
Tabla 52. Distribución de frecuencias del ítem 18: Durante el proceso de importación y exportación nuestros	

colaboradores se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido están organizados en circuitos de producción efectivos.	127
Tabla 53. Distribución de frecuencias del ítem 19: La administración de la empresa responde a la misión y visión de la misma, ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción.	129
Tabla 54. Distribución de frecuencias del ítem 20: La empresa es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa.	131
Tabla 55. Distribución de frecuencias del ítem 21: El personal que se mantiene laborando con nosotros debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización.	133
Tabla 56. Distribución de frecuencias del ítem 22: Para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando se promueven actividades de motivación.	135
Tabla 57. Distribución de frecuencias del ítem 23: Fomentamos un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad.	137
Tabla 58. Distribución de frecuencias del ítem 24: Otorgamos al empleado la suficiente autonomía con una política de	139

incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la	141
empresa.	148
Tabla 59. Variable 02: Productividad.	149
Tabla 60. Resumen del modelo.	149
Tabla 61. ANOVA	
Tabla 62. Coeficientes.	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del Estrés.	17
Figura 2. Prevención del estrés laboral.	25
Figura 3. Tipos de productividad.	28

Figuras de la variable Estrés Laboral

Figura 4. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 1.	41
Figura 5. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 2.	43
Figura 6. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 3.	45
Figura 7. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 4.	47
Figura 8. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 5.	49
Figura 10. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 7.	51
Figura 11. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 8.	53
Figura 12. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 9.	55
Figura 13. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 10.	57
Figura 14. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 11.	59
Figura 15. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 12.	61
Figura 16. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 13.	63

Figura 17. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 14.	65
Figura 18. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 15.	67
Figura 19. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 16.	69
Figura 20. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 17.	71
Figura 21. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 18.	73
Figura 22. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 19.	75
Figura 23. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 20.	77
Figura 24. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 21.	79
Figura 25. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 22.	81
Figura 26. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 23.	83
Figura 27. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 24.	85
Figura 28. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 25.	87
Figura 29. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Estrés Laboral.	89
	92

Figuras de la variable Productividad

Figura 30. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 1.	93
Figura 31. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 2.	95
Figura 32. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 3.	97
Figura 33. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 4.	99
Figura 34. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 5.	101
Figura 35. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 6.	103

Figura 36. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 7.	105
Figura 37. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 8.	107
Figura 38. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 9.	109
Figura 39. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 10.	111
Figura 40. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 11.	113
Figura 41. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 12.	115
Figura 42. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 13.	117
Figura 43. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 14.	119
Figura 44. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 15.	121
Figura 45. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 16.	123
Figura 46. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 17.	125
Figura 47. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 18.	127
Figura 48. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 19.	129
Figura 49. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 20.	131
Figura 50. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 21.	133
Figura 51. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 22.	135
Figura 52. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 23.	137
Figura 53. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 24.	139

INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación se consultaron los trabajos de Trucco y Valenzuela (1999), Comisión Europea (2007-2012), Mercado y Cols. (2008), Morales C. M. (2007), y Pilco R., Vivanco C. (2012); Dentro de las teorías directamente relacionadas con “Estrés Laboral” están la teoría Rodríguez, M (2005) que habla de los factores individuales y demandas de trabajo, y la teoría de Slipack (1996, citado en Campos, 2006) con los Tipos de Estrés Laboral; y dentro de las teorías relacionadas con “Productividad” están la Teoría de Ergesta, (abril, 2015) quien nos proporciona los Tipos de Productividad y los Factores de Productividad, también tomamos en cuenta la teoría de Koontz y Weihrich (2004) a cerca de los Criterios para la evaluación productiva. El problema de la presente investigación es que en la Empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L., se observa que los trabajadores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto o a largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones de la salud física o mental y cambios en el comportamiento; a ellos se unen los factores fuera del área de trabajo, lo que agrava la situación; permitiéndonos suponer que redundará en la productividad de la

empresa; lo que nos permite formular la siguiente hipótesis: “Al existir mayor Estrés Laboral en los empleados, menor es la Productividad de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 – 2015.”. Así la presente investigación permitió aclarar los términos como: adrenalina, distrés, etimología del estrés, eustrés, estresor, epidemia, fisiología patológica, frustración, hereditaria, OIT, productividad, tendinitis y trastorno.

ASPECTOS GENERALES

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según la OIT uno de cada diez trabajadores de los países industrializados sufre depresión, ansiedad o estrés laboral, provocando importantes consecuencias sociales y económicas (OIT, 2000).

El estrés hoy en día es una problemática a la que se está prestando una atención creciente, hay muchos agentes estresantes en toda persona derivaros de la familia, los estudios, el trabajo y la sociedad en general; en el ámbito de la investigación hasta el día de hoy el estrés en trabajadores no recibe la suficiente atención; en los empleados se presentan factores estresantes día tras día, como son: la salud física y mental, situaciones o problemas familiares, económicos, laborales, alteraciones de rutina, imprevistos, relaciones personales inadecuadas, entre otros; a los que todo empleado enfrenta de diversas maneras, afectando sin duda su desempeño laboral al no saber de qué manera actuar ante múltiples estímulos estresores, agregado a todo ello cansancio, agotamiento, alta presión laboral, excesiva competitividad, entre otros.

En la Empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sin los rigores científicos, se observa que los trabajadores están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto o a largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones de la salud física o mental y cambios en el comportamiento; a ellos se unen los factores fuera del área de trabajo, lo que agrava la situación; lo que hace suponer que redunde en la productividad de la empresa. Por otro lado, las exigencias que el medio laboral, día a día sobre el ser humano, generan un conjunto de emociones fuertes negativas originadas en el cerebro de cada individuo, lo que suele afectar la vida diaria, el organismo y cada una de las labores realizadas, haciendo que el desempeño no sea el deseado y viviendo diariamente un estado de tensión del que resulta difícil escapar. Estos inconvenientes procedentes de la exigencia laboral se resumen en una sola palabra: estrés.

Actualmente, el estrés se dice que es producido por los problemas de índole laboral y es el que más se presenta en la población mundial, debido a que las personas que se exigen demasiado a sí mismos con el fin de rendir bien en el trabajo y usualmente descuidan su salud, lo cual ocasiona inconvenientes como depresión, sensación de confusión, falta de apetito, gastritis, irritabilidad, insomnio, fatiga y dolores musculares, entre otros.

Respecto a la productividad según Garoz (2010), “la productividad es uno de los factores determinantes en la capacidad de competir de las empresas”, corroborándose en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. ya que debido al mercado de trabajo, se fija uno de los condicionantes fundamentales de esa capacidad de competir, la duración de la jornada de trabajo y su valor; determinándose así una mejor productividad; donde no se trata de trabajar el mayor número de horas, sino, se trata de racionalizar los tiempos de permanencia en el puesto de trabajo, ésta es una cuestión crucial para la productividad de la empresa en lo que al costo laboral se refiere.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por todo lo expresado en la descripción y delimitación del problema, cabe hacerse las siguientes interrogantes:

Problema General

¿Cómo influye el Estrés Laboral en la Productividad de los trabajadores de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 - 2015?

Problemas Específicos

- a) ¿Qué grado de Estrés Laboral presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?

- b) ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación

En la actualidad las personas están sometidas a un ritmo de vida sumamente acelerado, donde las exigencias de las esferas individuales, sociales y laborales son elevadas; estas exigencias al no evolucionar con la misma rapidez que los cambios, producen una situación de conflicto. En diferentes aspectos de la vida las personas están expuestas a situaciones que producen alteraciones y uno de estos escenarios corresponde a la actividad laboral. El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y puede conducir a enfermedades físicas y hasta psíquicas. Por otro lado, es una de las causas por la cual se produce el ausentismo laboral, lo cual hace que influya negativamente en la productividad de la organización.

Importancia

Uno de los principales problemas por los que atraviesa Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. es el estrés laboral, esto hace necesario trasladar a los ejecutivos la información que se logre obtener con el presente trabajo por lo mismo que se ve afectada en el nivel productivo y en los mismos empleadores, con la finalidad de que tomen conocimiento de los factores estresores en el ámbito laboral, de tal manera que puedan distinguir las alarmas de aviso que demanda tomar medidas correctivas de acuerdo al amplio marco legal que regula la salud ocupacional y el ambiente laboral, buscando de esta forma brindar soluciones efectivas para reducir de este gran problema.

Así se podrá, analizar exhaustivamente la correlación de ambas variables que permitirá identificar sus causas y sugerir estrategias con el fin de buscar mejoras.

ALCANCES Y LIMITACIONES

Alcances

El resultado de esta investigación se llevará hasta la propuesta de estrategias que mejore las manifestaciones de comportamiento de los

empleados que se encuentran en situaciones de estrés laboral que influye en la productividad de la empresa Empresa Import Export Yomar E.I.R.L..

Limitaciones

En la presente investigación, pueden presentarse las siguientes limitaciones:

- La resistencia por parte de los directivos y trabajadores de la empresa por brindar información real y objetiva.
- La demora en el llenado de las encuestas, por la carencia de tiempo de los implicados en la presente investigación.
- Existe el temor a comprometerse o comprometer al alguien al aplicar los instrumentos de recolección de datos.
- La existencia de otros modelos teóricos similares pero con enfoques diferentes, que podrían sesgar los resultados de ésta investigación.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la influencia del Estrés Laboral para incrementar la Productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 – 2015.

Objetivos específicos

- a) ¿Qué grado de Estrés Laboral presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?
- b) ¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?

HIPÓTESIS

Hipótesis general

Al existir mayor Estrés Laboral en los empleados, menor es la Productividad de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 – 2015.

Hipótesis específicos

- a) El grado del Estrés Laboral que presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna; es alto.
- b) El nivel de Productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, es bajo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES

Al hacer la revisión de estudios de investigación en las Universidades de la Región Sur, se encontraron tesis similares. La búsqueda de antecedentes en las diversas investigaciones internacionales y en sitios web, nos llevó a identificar documentos relacionados con nuestras variables de estudio, y que nos sirven de mucha ayuda para nuestra investigación. Encontrando lo siguiente:

1.1.1. En nivel internacional

Trucco y Valenzuela (1999), desarrollaron un trabajo de investigación de tipo descriptivo en la Ciudad de Santiago de Chile con el objetivo de investigar la frecuencia de los síntomas y principales fuentes de estrés ocupacional percibido por dos grupos de trabajadores de salud, uno de profesionales universitarios y otro de no profesionales, 205 sujetos en

total, a los cuales se les aplicó tres cuestionario: uno de datos sociodemográficos, General Health Questionare de Goldberg y el Cuestionario de síntomas psicossomático de estrés de Cooper . Los resultados que obtuvieron de la clasificación de casos probables de estrés ocupacional fueron de 34,3 % del grupo de profesionales versus un 69,2 % del grupo profesional.. Concluyeron que la alta frecuencia de síntomas de estrés laboral observado en esta muestra de trabajadores de salud y el riesgo ocupacional varía más con el nivel ocupacional que con el género

En la última década, la Comisión Europea en su Agenda social para la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo (2007-2012) ha seguido insistiendo en la necesidad de la evaluación y prevención de riesgos psicosociales. Además, los agentes sociales europeos, en el año 2004, han firmado un acuerdo marco sobre el estrés laboral que tiene como objetivo proporcionar a los empresarios y trabajadores un marco que les permita identificar y prevenir o gestionar los problemas relacionados con el estrés laboral. Se trata de cuatro aspectos con clara incidencia en la investigación sobre el estrés en el trabajo: un enfoque positivo sobre la salud y el bienestar laboral, un replanteamiento de los modelos teóricos que mejoren la comprensión de los nuevos fenómenos, una consideración anticipatoria y preventiva del estrés y un enfoque colectivo del mismo.

Mercado y Cols. (2008), en su investigación: Indicador de presión en el trabajo en ejecutivos mexicanos y estrategias de manejo con enfoque de desarrollo humano organizacional, describen las causas de estrés laboral y sus manifestaciones, en ejecutivos mexicanos, y plantean una propuesta de control y mejoramiento basada en un enfoque de desarrollo organizacional. (Este trabajo se centró en el estudio de los altos directivos de medianas y grandes empresas mexicanas ubicadas en el centro del país, el tamaño de la muestra fue de 41 ejecutivos. El autor utilizó como instrumento de medición, el Indicador de presión de Trabajo (IPT).

1.1.2. A nivel nacional

Morales C. M. (2007), en su tesis: *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño noviembre – diciembre, Lima- Perú 2006*. Llevado a cabo gracias a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Medicina Humana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú; en la que llega a los siguientes resultados y conclusiones: que 48 (63.2%) de enfermeras presenta un nivel de estrés laboral moderado. Con respecto a las su escalas en la dimensión de cansancio emocional presentan nivel moderado 47(61,8%)enfermeras; en la dimensión de despersonalización 39(51.3%)enfermeras presentan nivel moderado seguido de 25(32.9%)enfermeras que presentan un nivel leve; en la dimensión de realización personal 50 (65.8%)enfermeras presentan un nivel moderado,

14.5% (11) enfermeras presenta un nivel alto; siendo estos resultados motivo para que la institución tome medidas con respecto a este tema ya que esto puede llegar a repercutir en la calidad de atención que se brinda al usuario.

1.1.3. A nivel local

Pilco R., Vivanco C. (2012) en la investigación: *Niveles de estrés y rendimiento académico en los estudiantes de la escuela académico profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2011*; emiten el siguiente resumen: La presente investigación se realizó durante el año académico 2011, tuvo por finalidad identificar los niveles de estrés y rendimiento académico en los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, específicamente este trabajo aborda el impacto que el sistema universitario, con sus diversidades en los métodos de enseñanza, puede afectar la salud, el bienestar y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Se aplicó a todos los estudiantes matriculados en la escuela de obstetricia el Inventario de Estrés Académico (I.E.A.; Hernández, Polo y Pozo, 1996) diseñado específicamente para la evaluación del estrés académico en universitarios. Los niveles de estrés encontrados en los estudiantes objeto de estudio son altos, siendo más notorio en los que tienen 19 a menos años y entre los

que se encuentran en el primer año de estudio. No se encontró que exista una relación entre el estrés académico y el rendimiento, sin embargo el estrés juega un rol importante en el desempeño del estudiante universitario.

1.2. BASES TEÓRICAS

TEORIA DEL ESTRÉS LABORAL

1.2.1. Definición de estrés

Según Garoz (2010), define el estrés como, *una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa*. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean des adaptativas o patológicas. Ante una situación de alarma, en la que el sujeto tiene que responder de inmediato, se activan una serie de sistemas del organismo, que producen, entre otras cosas, incrementos de adrenalina en la sangre, sudoración, aumento de la frecuencia cardíaca, etc. Todo esto provoca que, llegue a los tejidos más cantidad de sangre, y esto da como consecuencia que el sujeto, sea capaz de responder de una forma rápida y eficaz; pero el estrés no siempre actúa de una forma adaptativa, cuando estas medidas se mantienen elevadas y se prolongan

por más tiempo sus reacciones, entonces es cuando se pueden provocar enfermedades psicosomáticas.

Por otro lado, Rodríguez (2008), define el estrés *como la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona*. Se entiende como una sobrecarga para el individuo, que depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación. El estrés no se considera en principio como una enfermedad sino como la respuesta, tanto física como mental, a las adaptaciones y ajustes del ser humano a los diversos acontecimientos vitales. Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés; esto incluye tanto situaciones positivas como negativas.

1.2.2. Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud – OMS (mayo, 2015), el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus

supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "*hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente*". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren

Según Martínez Selva (2004) *surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración*. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psico fisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos (Peiró& Salvador, 1993).

Según Melgosa (1999), afirma que el estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase. El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

1.2.3. Etapas del estrés

Melgosa (1999), explica que el estrés pasa por tres fases:

- a) Fase de Alarma
- b) Fase de resistencia
- c) Fase de agotamiento

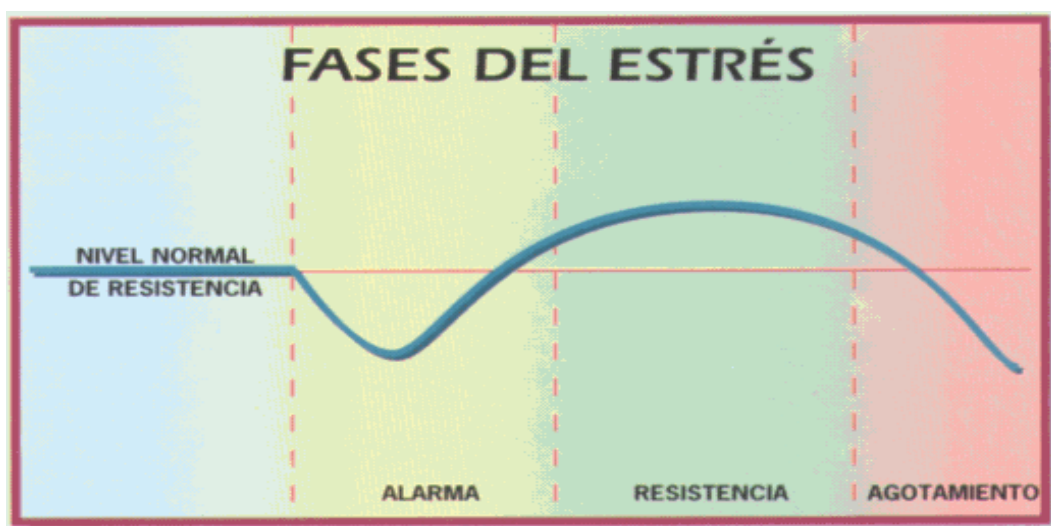


Figura 1. Fases del Estrés
Fuente: Melgosa, 1999, p. 22.

Según Melgosa (1999), la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera. Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de

agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual. (Ver figura 1).

1.2.4. Factores estresores

Según Rodríguez, M (2005), un factor estresor es *el estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional. Dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés.* De acuerdo a Rodríguez se puede diferenciar los siguientes factores:

1.2.4.1. Factores Individuales

Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenen por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de

estrés. Existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

a) Personalidad tipo A.- Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

b) Dependencia.- Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.

c) Ansiedad.- Las personas nerviosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.

- d) **Introversión.**- Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

- e) **Rigidez.**- Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.

- f) **La mala condición física y los malos hábitos de salud:** Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo.

- g) **Las necesidades del individuo.**- Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización...

- h) **Las aspiraciones.**- Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo

- i) **Las expectativas.**- Esperanzas que el individuo tiene de obtener en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales, etc.

- j) **Los valores:** La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status.

Debemos tener en cuenta que las características de las personas antes mencionadas no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés.

1.2.4.2. Demandas de trabajo

Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- a) Sobrecarga de trabajo.-** El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- b) Infracarga de trabajo.-** El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
- c) Infrutilización de habilidades.-** Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
- d) Repetitividad.-** No existe una gran variedad de tareas a realizar, suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

- e) **Ritmo de trabajo.**-El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
- f) **Ambigüedad de rol.**- Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
- g) **Conflicto de rol.**- Existen demandas conflictivas o que el trabajador no desea cumplir.
- h) **Relaciones personales.**- Problemática derivada de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
- i) **Inseguridad en el trabajo:** Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.
- j) **Promoción.**- La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.

- k) Falta de participación.-** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
- l) Control.-** Estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
- m) Formación.-** Falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea.
- n) Cambios en la organización.-** Que supongan por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa
- o) Responsabilidad.-** Tareas peligrosas, responsabilidad sobre las personas.
- p) Contexto físico.-** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta o impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos puede provocar por su peligrosidad, una amenaza para el individuo. (ruido, iluminación, temperatura, vibraciones).

1.2.5. Tipos de estrés laboral

Según Slipack (1996, citado en Campos, 2006) existen dos tipos de estrés laboral:

a) El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

b) El crónico: Es el estrés que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado;
- 2) Sobrecarga de trabajo;
- 3) Alteración de ritmos biológicos;
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada

vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

1.2.6. Prevención del estrés laboral

A decir de la OMS (mayo, 2015) el riesgo de estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran:

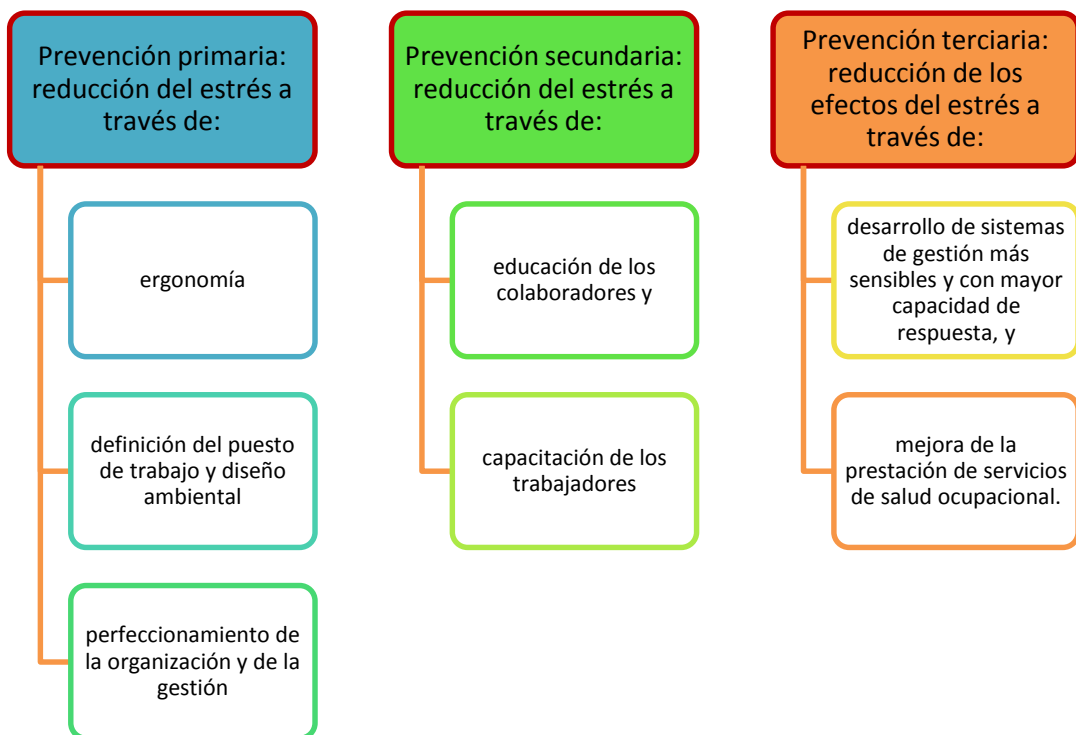


Figura 2. Prevención del estrés laboral.

Fuente: Organización del trabajo y el estrés (OMS), 2015, p. 15.

La propia entidad genera distintos tipos de riesgo. La prevención terciaria en las entidades hace hincapié en la prestación de servicios de salud ocupacional eficientes y con capacidad de respuesta. Por

consiguiente, hoy en día la gestión del estrés laboral debe englobar la prevención terciaria. Un buen empleador define y gestiona el trabajo de forma que puedan evitarse los factores de riesgo de estrés más frecuentes, y prevenirse, en la medida de lo posible los problemas previsibles (OMS, 2015).

1.3. BASES TEÓRICAS

TEORIA DE LA PRODUCTIVIDAD

1.3.1. Definición de productividad

Según Koontz y Weihrich (2004), explicaron que *la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.* En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Robbins y Coulter (2000), la definen como *el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción.* Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está

condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

1.3.2. Criterios para la evaluación productiva

Koontz y Wehrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- a) Eficiencia.-** Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

- b) Efectividad.-** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

- c) Eficacia.-** Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario

que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

1.3.3. Tipos de productividad

Según Ergesta, (abril, 2015), cuando se habla de gestión de la productividad, se tiende a pensar únicamente en procesos, lo cual es un error, puesto que la productividad es uno de los diferentes tipos o géneros de productividad, pero no el único:

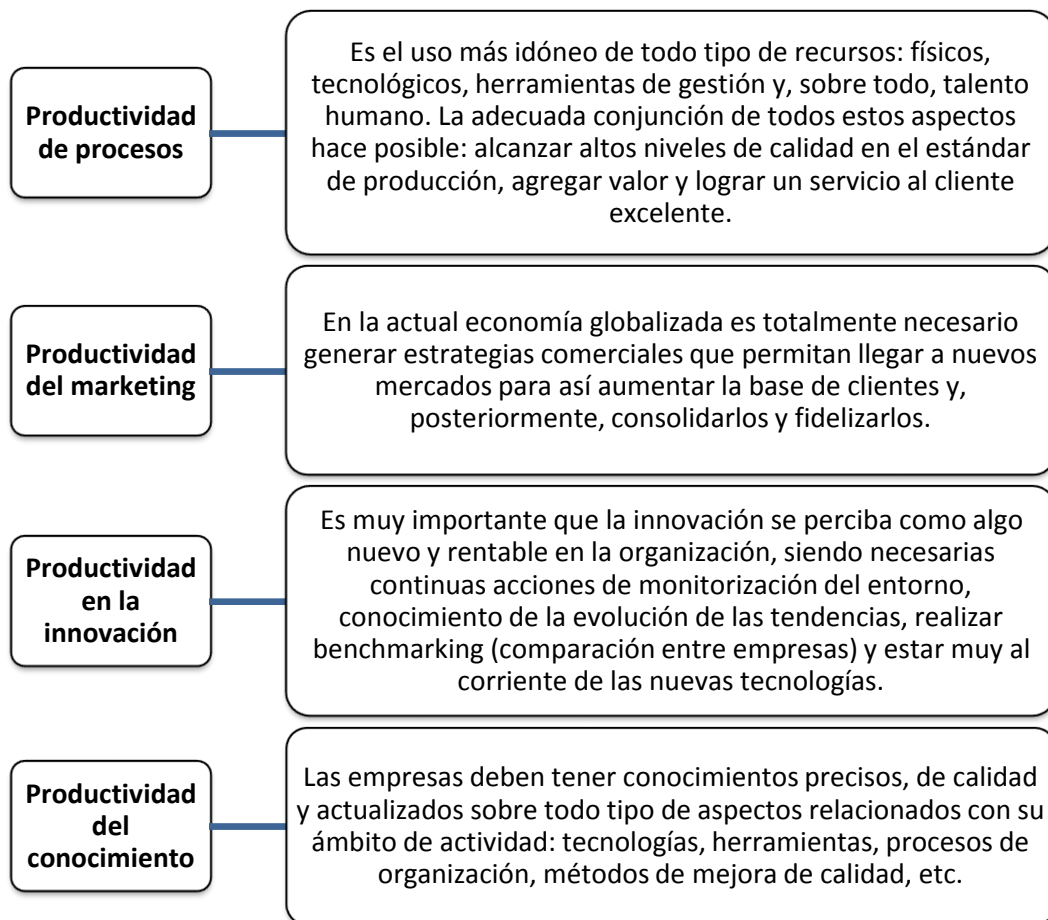


Figura 3. Tipos de productividad
Fuente: Ergesta (abril, 2015).

1.3.4. Factores de impacto en la productividad

Al igual que existen enfoques distintos para la productividad, también son diversos los factores de influencia o impacto:

a) Factores externos

Son todos aquellos aspectos que están fuera del control de la empresa como la competencia, la demanda potencial o las distintas normativas y legislaciones gubernamentales.

b) Factores internos

Es en los factores internos donde la empresa sí tiene influencia: calidad del producto o servicio, proceso de fabricación, organización de las circuitos de producción, cuestiones administrativas y de fiscalidad y un aspecto básico: gestión de los recursos humanos.

c) La gestión del talento

El activo más importante de una empresa son sus propios trabajadores. Está plenamente demostrada la existencia de una relación directa entre la motivación y satisfacción de los empleados y una mayor productividad.

Por este motivo, es fundamental que desde la empresa se cuiden aspectos tales como: la consecución de un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad, otorgar al empleado la suficiente autonomía o la puesta en marcha de una buena política de incentivos, donde no sólo se ofrezcan recompensas económica sino otras necesidades de la persona. Algunas de estas necesidades son: el reconocimiento del trabajo del hecho, la formación adecuada o potenciar el talento y la creatividad individual.

1.3.5. Otros factores que influyen en la productividad

Schroeder (2002), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

1.4. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- A. Adrenalina.-** Hormona que se produce en las glándulas endocrinas, específicamente en las suprarrenales, y tiene un papel significativo en la transmisión de impulsos emocionales.

- B. Distrés.-** Es la reacción psico fisiológica adversa ante un evento, acontecimiento o cambio vital.

- C. Etimología del estrés.-** Etimológicamente el termino estrés se deriva de la palabra latina strigere, que significa apretar, comprimir, estrechar fuertemente, oprimir o sujetar. (Blanquez Fraile, 1981)

- D. Eustrés.-** Al Estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos.

- E. Estresor.-** Describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés

- F. Epidemia.-** Cualquiera enfermedad que acomete a un mismo tiempo a muchas personas y aflige temporalmente a una población o país.

- G. Fisiología Patológica.-** Estudio del funcionamiento del organismo, o de un órgano, cuando esta perturbado por la enfermedad.

H. Frustración.- Acto de privación en el sentido de imponer una carencia a alguien o buscar imponérsela así mismo.

I. Hereditaria.- Que es transmitido de los padres a los descendientes.

J. OIT.- Son las siglas de la Organización Internacional del Trabajo.

K. Productividad.- La productividad vista desde una óptica empresarial es la relación entre la actividad productiva y los medios (humanos, tecnológicos, infraestructuras) necesarios para conseguirla.

L. Tendinitis.- Inflamación de las fibras conjuntivas que unen los músculos a los huesos.

M. Trastorno.- Acción y efecto de trastornar o trastornarse.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

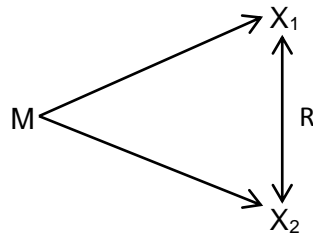
2.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de la investigación

Es aplicada, dado que se orienta a dar soluciones a problemas prácticos, en este caso para que la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, disminuya el nivel de estrés laboral e incremente la productividad de sus trabajadores.

2.1.2. Nivel de investigación

Es correlacional; porque estudia la relación entre variables X_1 y X_2 , es decir estudia la correlación entre: el estrés laboral y la productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, bajo el siguiente esquema:



M : Muestra
X₁ : Variable “Estrés laboral”
X₂ : Variable “Productividad”
R : Relación entre variables

2.1.3. Diseño de la investigación

La presente investigación responde al diseño transversal, ya que es un estudio que toma una instantánea de la población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca del nivel de estrés laboral de los colaboradores.

2.2. AMBITO DE ESTUDIO

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, el ámbito de estudio está demarcado provincia, departamento y región de Tacna, específicamente en la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, incorporando al estudio a las personas que laboran en las diferentes áreas de la empresa.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

La población objeto de estudio estará conformada por todas las personas que laboran en la empresa de servicios YOMAR E.I.R.L., los cuales comprenden a 76 empleados con diferentes niveles de estudios, funciones y responsabilidades.

2.3.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizará la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- n : Tamaño de la muestra
- N : Tamaño de la Población
- p : proporción de éxito (0,95)
- q : proporción de no éxito (0,05)
- ε : Error de estimación (0,05). 4,6
- Z : nivel de confianza con una probabilidad del 95% (1,96)

$$n = \frac{76 * (1,96)^2 * 0,95 * 0,05}{(0,05)^2 * (76) + (1,96)^2 * 0,95 * 0,05} = \frac{13,87}{0,37} = 37,3$$

Así, la muestra bajo el muestreo aleatorio estratificado asciende a la cantidad de 37 empleados entre directivos y trabajadores, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Población y muestra

Condición	Población	Muestra
Directivos	25	12
Colaboradores	51	25
Total	76	37

Fuente: datos del personal de la empresa Import Export Yomar
Elaboración: propia

2.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Investigación documentaria

Se utilizaron libros, artículos científicos, bases de datos de diferentes universidades del mundo mediante Internet, y archivos informáticos personales. Registrando los datos más relevantes en fichas de cotejo.

2.4.2. Observación de campo

En documentos y hojas de cálculo electrónico, se registraron: las anécdotas, y cualquier otro suceso relevante, dicha información se tomó en cuenta para elaborar el informe de tesis.

2.4.3. Encuesta

Se elaboraron dos cuestionarios, bajo la escala de Licker (También denominada método de evaluaciones sumarias), una dirigida a los empleados (directivos y colaboradores) para detectar el grado de estrés laboral, y otra dirigida exclusivamente a los directivos de la empresa para detectar el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa; todo ello bajo los criterios descritos en la operacionalización de las variables y el marco teórico de la investigación.

2.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Los resultados obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se procesaron y analizaron con la Estadística Descriptiva e Inferencial; utilizando cuadros de distribución de frecuencias absolutas, relativas y relativas porcentuales; con sus respectivos gráficos e interpretaciones, analizando así el comportamiento de ambas variables. Asimismo, se hace uso de la Estadística No Paramétrica, utilizando X^2 (Ji cuadrado), con un nivel de significancia del 5% (0,05), para ver la dependencia de las variables.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Respecto a la investigación documentaria y la observación de campo son instrumentos cuyos datos se tomaron directamente de la fuente tal y como se presentan; asimismo, para que los instrumentos sean válidos y confiables, se utilizó el coeficiente de Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre las escalas de 0 a 1. Tal como se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2.
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 - 0.49	Baja confiabilidad
0.50 - 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 - 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: valores pre establecidos del Alpha de Cronbach.

De acuerdo con la escala, se determina que los valores cercanos a 1 implican que el instrumento utilizado es de alta confiabilidad y se aproxima a cero significa que el instrumento es de baja confiabilidad.

Utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach, determinamos la validez de los cuestionarios cuyo reporte del software SPSS 18 es el siguiente:

Tabla 3.
Alpha de Cronbach: Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,748	25

Fuente: encuesta sobre el Estrés Laboral.

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,748 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Estrés Laboral” es de fuerte confiabilidad.

Tabla 4.
Alpha de Cronbach: Productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,732	24

Fuente: encuesta sobre la Productividad.

El coeficiente obtenido tiene el valor de 0,732 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Productividad” es de fuerte confiabilidad.

Tabla 5.
Variable independiente: relación dimensión – ítems

Variable	Dimensiones	Ítems
Estrés laboral	Factores individuales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11
	Demandas de trabajo	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25

Fuente: encuesta sobre el Estrés Laboral.
Elaboración: propia

Tabla 6.
Variable dependiente: relación dimensión – ítems

Variable	Dimensiones	Ítems
Productividad	Tipos de productividad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Factores de impacto en la productividad	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Fuente: encuesta sobre el Estrés Laboral.
Elaboración: propia

Para determinar el nivel obtenido en cada una de las variables, se plantean escalas de valoración que facilita el análisis global del comportamiento de las variables en estudio. Las escalas de valoración contienen los niveles según el puntaje acumulado en el proceso de tabulación de respuestas de los encuestados. Las escalas de valoración son las siguientes:

Tabla 7.
Escala de valoración para Estrés Laboral

Indicadores	Escala
Alto grado de Estrés Laboral	76 – 125
Bajo grado de Estrés Laboral	25 – 75

Elaboración: propia

Tabla 8.
Escala de valoración para Productividad

Indicadores	Escala
Alto nivel de Productividad	73 – 120
Bajo nivel de Productividad	24 – 72

Elaboración; propia.

3.2. ANALISIS ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

3.2.1. Análisis por ítem

Tabla 9. Distribución de frecuencias del ítem 1: Soy activo, enérgico, competitivo, ambicioso, agresivo, impaciente y diligente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	5	13,5	13,5	13,5
	A veces	5	13,5	13,5	27,0
	Casi siempre	19	51,4	51,4	78,4
	Siempre	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

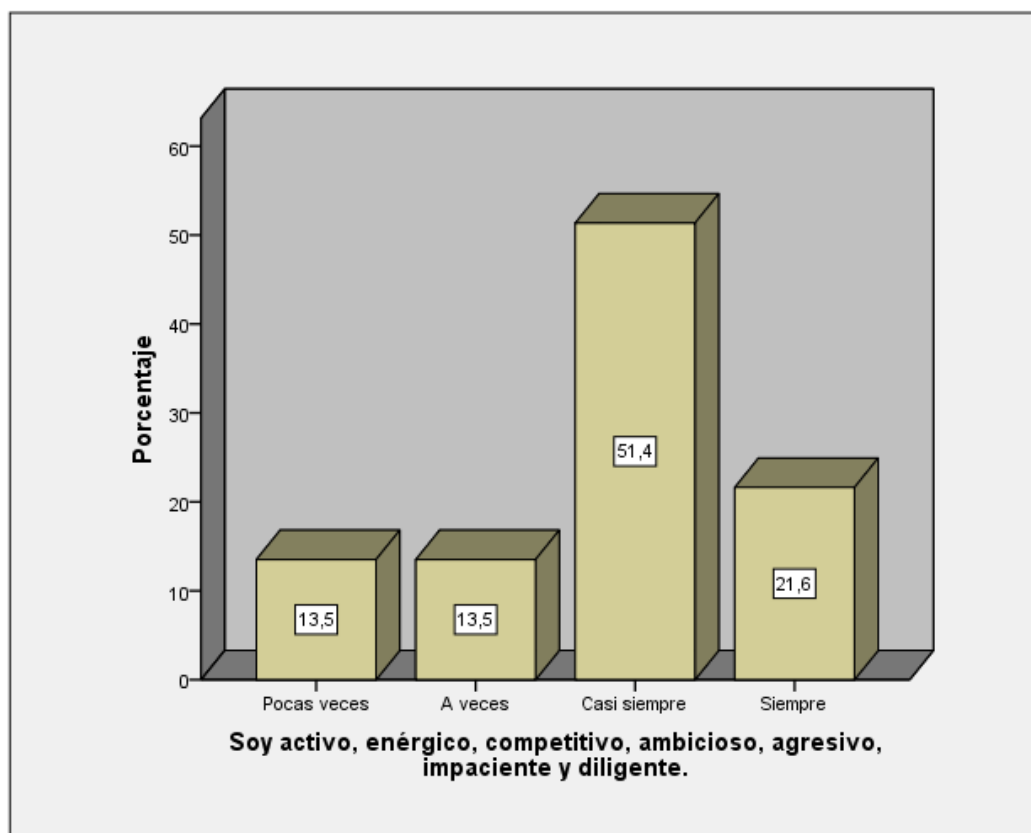


Figura 4. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 1.

Fuente: Tabla 9.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 9 y figura 4, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 1: “Soy activo, energético, competitivo, ambicioso, agresivo, impaciente y diligente”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 5 (13,5%) respondieron que pocas veces son activos, energéticos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes; 5 (13,5%) a veces; 19 (51,4%) casi siempre; y 8 (21,6%) que siempre son activos, energéticos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

Claramente se puede observar que más de la mayoría de encuestados respondieron conscientemente ser activos, energéticos, etc., cuando están realizando sus actividades laborales en la empresa.

Tabla 10. Distribución de frecuencias del ítem 2: Me siento cómodo cuando alguien me dice “que hacer” ante los problemas que se presentan.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	11	29,7	29,7	35,1
	A veces	14	37,8	37,8	73,0
	Casi siempre	6	16,2	16,2	89,2
	Siempre	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre “Estrés Laboral”.
Elaboración: propia

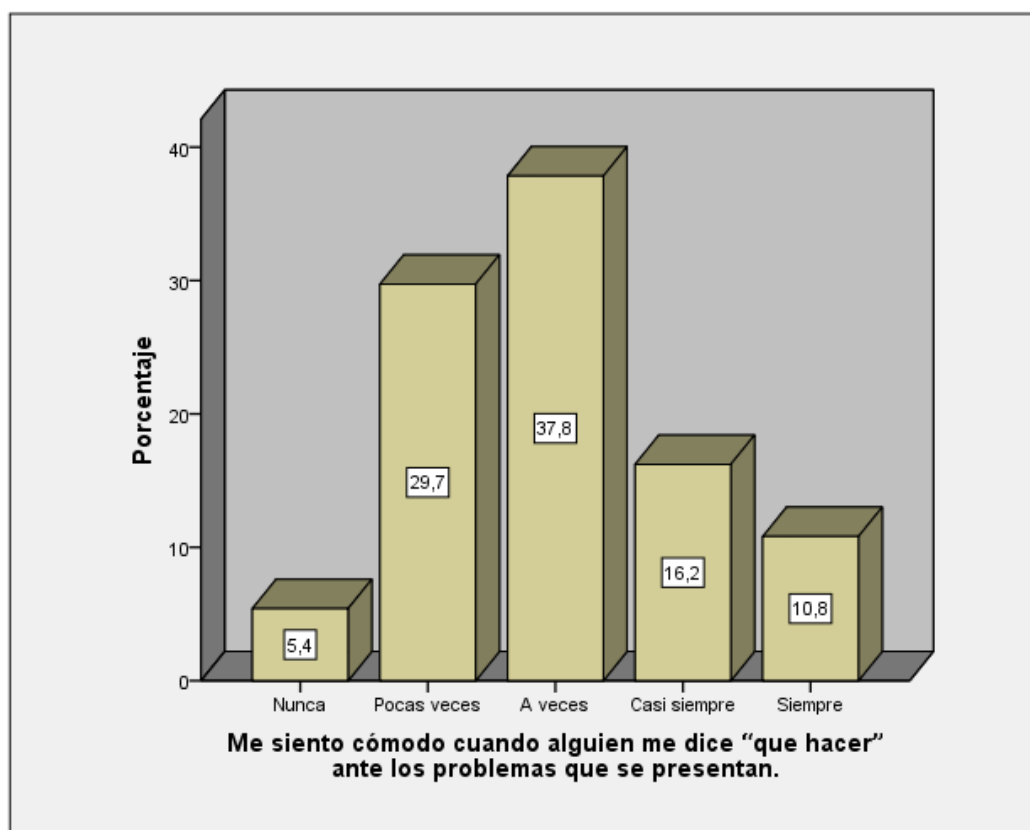


Figura 5. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 2.

Fuente: Tabla 10.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 10 y figura 5, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 2: “Me siento cómodo cuando alguien me dice “que hacer” ante los problemas que se presentan”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que nunca se sintieron cómodos cuando alguien les dice “que hacer” ante los problemas que se presentan; 11 (29,7%) a pocas veces; 14 (37,8%) a veces; 6 (16,2%) casi siempre; y 4 (10,8%) que siempre se sintieron cómodos cuando alguien les dice “que hacer” ante los problemas que se presentan.

Claramente se puede observar que existe un significativo grupo de encuestados (29%) nunca y a veces se sintieron cómodos cuando alguien les dice que hacer durante sus actividades laborales en la empresa.

Tabla 11. Distribución de frecuencias del ítem 3: Cuando se presenta un conflicto en el trabajo me pongo nervioso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	10	27,0	27,0	32,4
	A veces	15	40,5	40,5	73,0
	Casi siempre	8	21,6	21,6	94,6
	Siempre	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

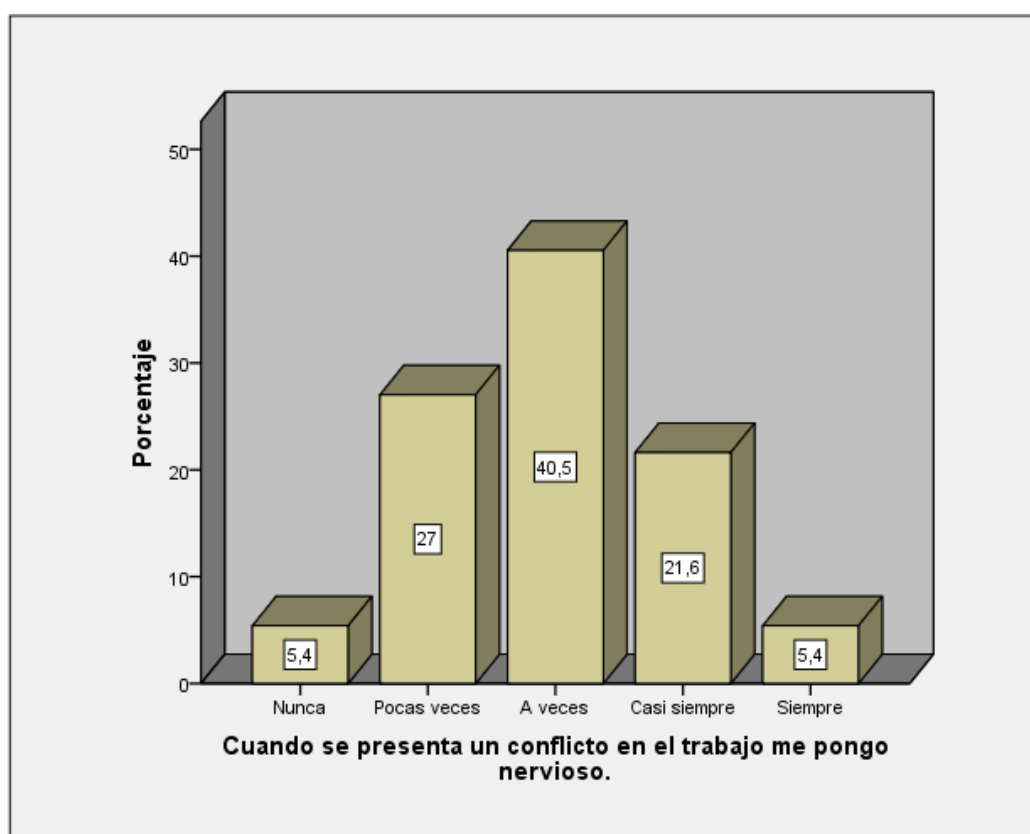


Figura 6. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 3.

Fuente: Tabla 11.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 11 y figura 6, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 3: “Cuando se presenta un conflicto en el trabajo me pongo nervioso”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que si se presenta un conflicto en el trabajo nunca se ponen nerviosos; 11 (27,0%) pocas veces; 15 (40,5%) a veces; 8 (21,6%) casi siempre; y 2 (5,4%) respondieron que si se presenta un conflicto en el trabajo siempre se ponen nerviosos.

Claramente se puede observar que existe un significativo grupo de encuestados (27%) que casi siempre y siempre se ponen nerviosos cuando se presenta un conflicto en la empresa.

Tabla 12. Distribución de frecuencias del ítem 4: Prefiero solucionar mis propios problemas sin la ayuda de nadie.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,7	2,7	2,7
	Pocas veces	3	8,1	8,1	10,8
	A veces	15	40,5	40,5	51,4
	Casi siempre	13	35,1	35,1	86,5
	Siempre	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

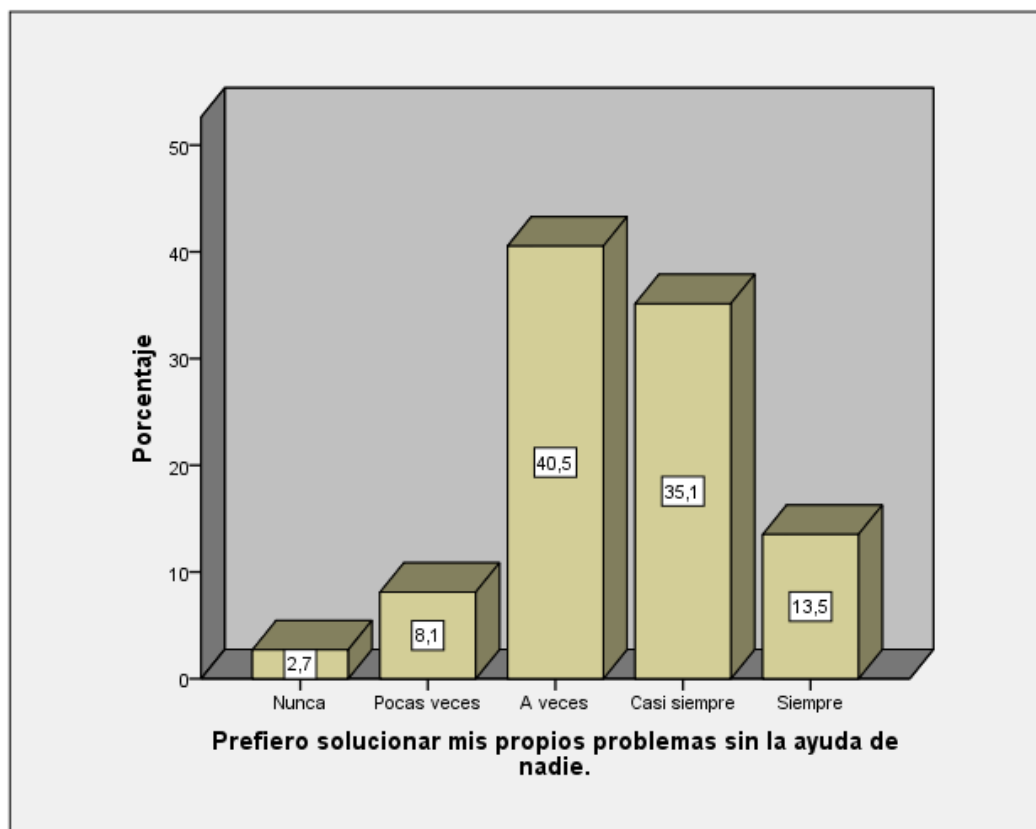


Figura 7. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 4.

Fuente: Tabla 12.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 12 y figura 7, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 4: “Prefiero solucionar mis propios problemas sin la ayuda de nadie”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (2,7%) respondió que nunca preferiría solucionar sus propios problemas sin la ayuda de nadie; 3 (8,1%) pocas veces; 15 (40,5%) a veces; 13 (35,1%) casi siempre; y 5 (13,5%) respondieron que siempre preferirían solucionar sus propios problemas sin la ayuda de nadie.

Claramente se puede observar que existe un significativo grupo de encuestados (48,6%) que casi siempre y siempre preferirían solucionar sus propios problemas sin la ayuda de nadie.

Tabla 13. Distribución de frecuencias del ítem 5: Soy riguroso en mis quehaceres laborales, me exijo bastante.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,7	2,7	2,7
	Pocas veces	1	2,7	2,7	5,4
	A veces	14	37,8	37,8	43,2
	Casi siempre	16	43,2	43,2	86,5
	Siempre	5	13,5	13,5	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

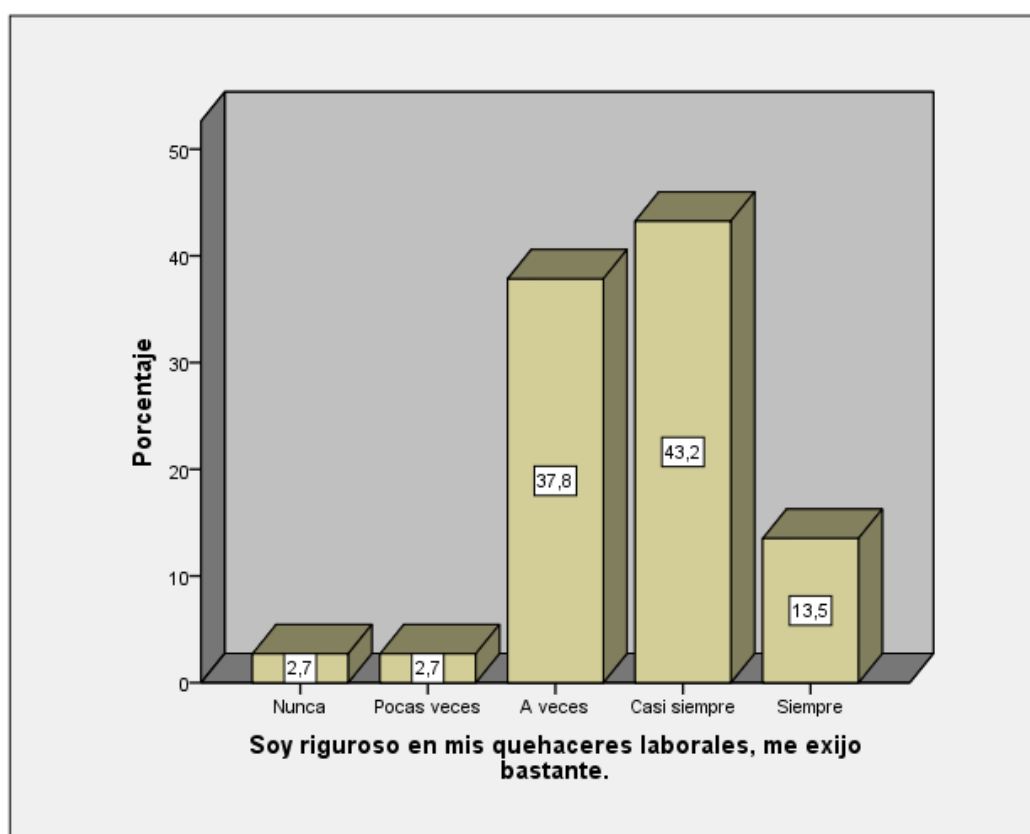


Figura 8. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 5.

Fuente: Tabla 13.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 13 y figura 8, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 5: “Soy riguroso en mis quehaceres laborales, me exijo bastante”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (2,7%) respondió que nunca es riguroso en sus quehaceres laborales y tampoco se exige bastante; 1 (2,7%) pocas veces; 14 (37,8%) a veces; 16 (43,2%) casi siempre; y 5 (13,5%) respondieron que siempre son rigurosos en sus quehaceres laborales y se exigen bastante.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (56,7%) casi siempre y siempre son rigurosos en sus quehaceres laborales y se exigen bastante lo que implicaría que se estresen con mayor facilidad.

Tabla 14. Distribución de frecuencias del ítem 6: Cuando estoy en malas condiciones físicas, disminuyo mi capacidad en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	9	24,3	24,3	24,3
	A veces	14	37,8	37,8	62,2
	Casi siempre	11	29,7	29,7	91,9
	Siempre	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

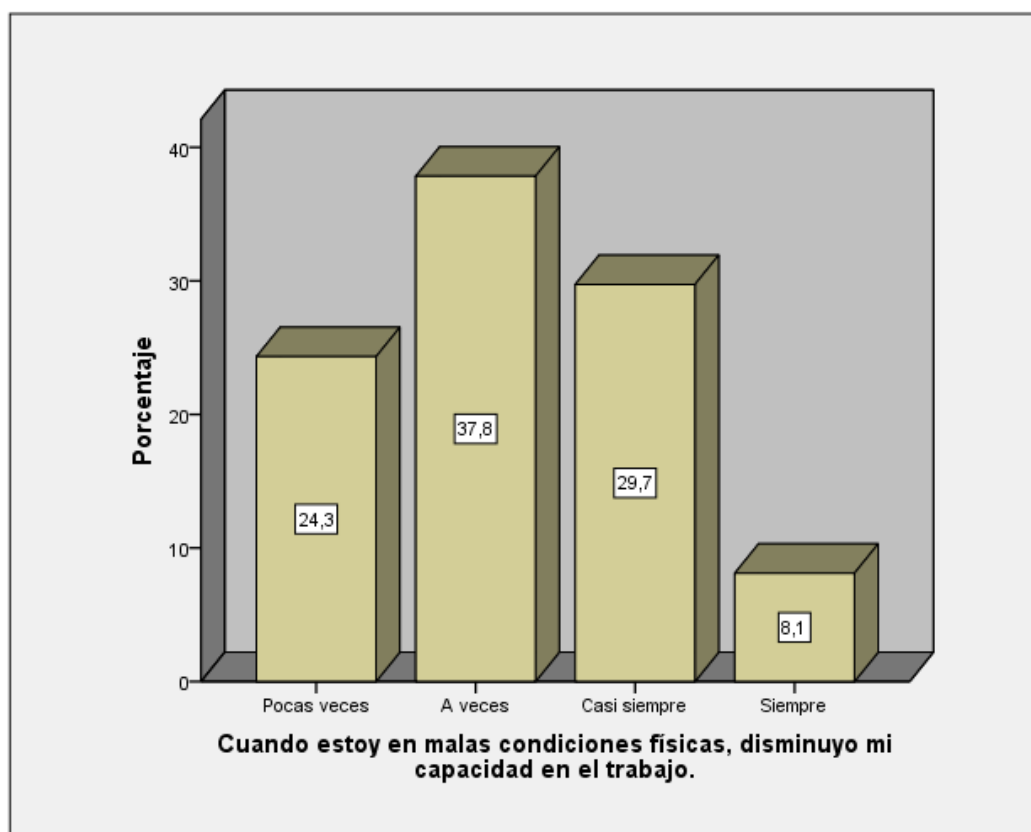


Figura 9. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 6.

Fuente: Tabla 14.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 14 y figura 9, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 6: “Cuando estoy en malas condiciones físicas, disminuyo mi capacidad en el trabajo”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 9 (24,3%) respondieron que cuando están en malas condiciones físicas, pocas veces disminuye su capacidad en el trabajo; 14 (37,8%) a veces; 11 (29,7%) casi siempre; y 3 (8,1%) respondieron que cuando están en malas condiciones físicas, siempre disminuye su capacidad en el trabajo.

Claramente se puede observar que mayormente todos los encuestados respondieron que cuando están en malas condiciones físicas, disminuye su capacidad en el trabajo, unos en mejor grado y otros en mayor grado.

Tabla 15. Distribución de frecuencias del ítem 7: Los malos hábitos de salud, disminuyen mi capacidad en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	6	16,2	16,2	21,6
	A veces	13	35,1	35,1	56,8
	Casi siempre	8	21,6	21,6	78,4
	Siempre	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

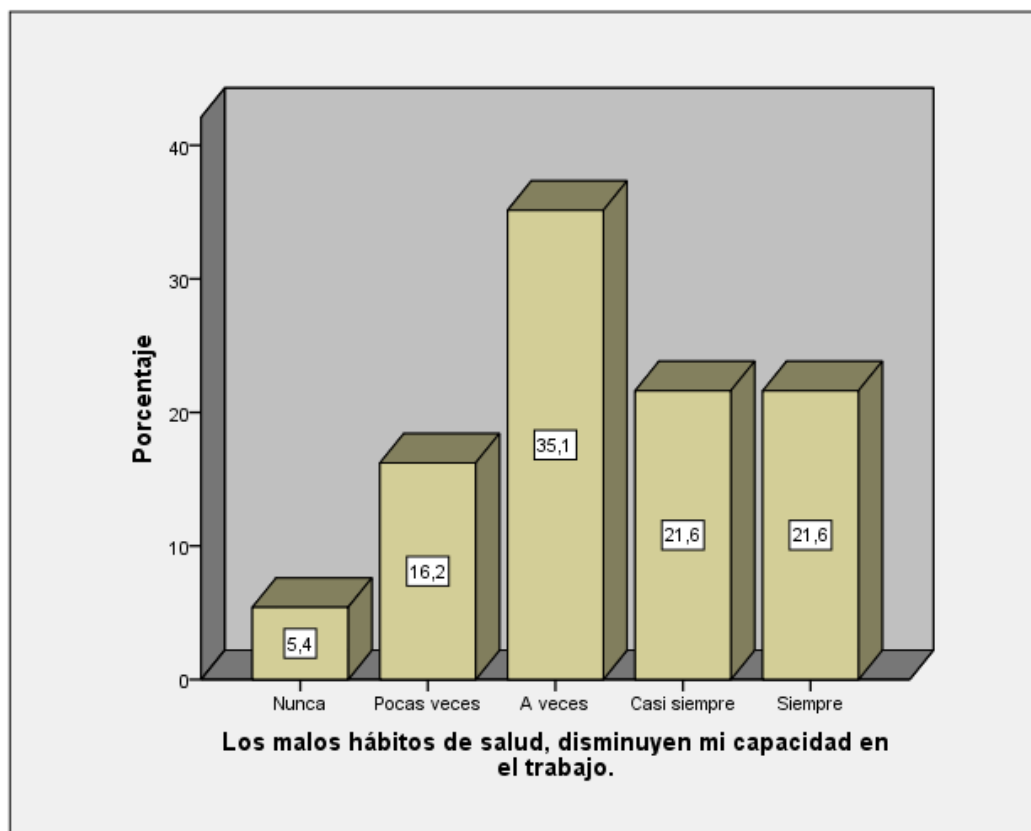


Figura 10. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 7.

Fuente: Tabla 15.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 15 y figura 10, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 7: “Los malos hábitos de salud, disminuyen mi capacidad en el trabajo”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que los malos hábitos de salud no disminuyen su capacidad en el trabajo; 6 (16,2%) pocas veces; 13 (35,1%) a veces; 8 (21,6%) casi siempre; y 8 (21,6%) respondieron que los malos hábitos de salud siempre disminuirá su capacidad en el trabajo.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados está consiente que los malos hábitos de salud disminuirá la capacidad de desarrollarse en el trabajo.

Tabla 16. Distribución de frecuencias del ítem 8: Tengo la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	5	13,5	13,5	13,5
	A veces	17	45,9	45,9	59,5
	Casi siempre	11	29,7	29,7	89,2
	Siempre	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

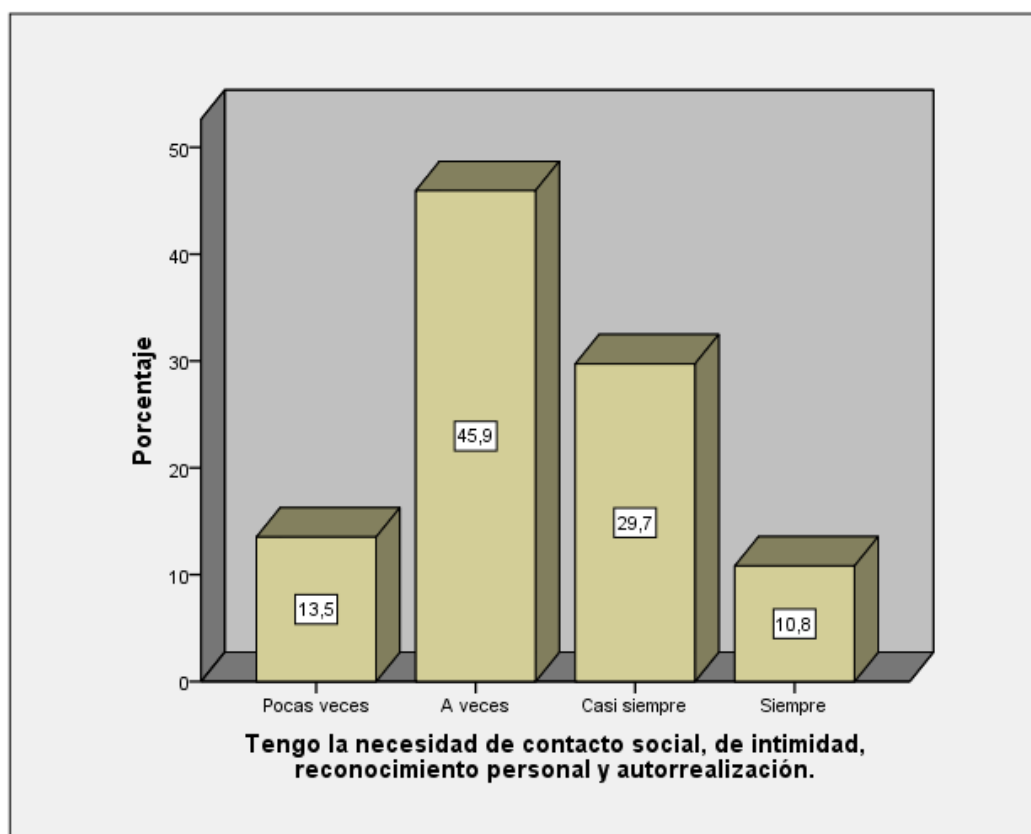


Figura 11. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 8.

Fuente: Tabla 16.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 16 y figura 11, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 8: “Tengo la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 5 (13,5%) respondieron que pocas veces tienen la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización; 17 (45,9%) a veces; 11 (29,7%) casi siempre; y 4 (10,8%) respondieron que siempre tienen la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados en menor y en mayor grado tienen la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización.

Tabla 17. Distribución de frecuencias del ítem 9: Aspiro logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,7	2,7	2,7
	Pocas veces	4	10,8	10,8	13,5
	A veces	8	21,6	21,6	35,1
	Casi siempre	14	37,8	37,8	73,0
	Siempre	10	27,0	27,0	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

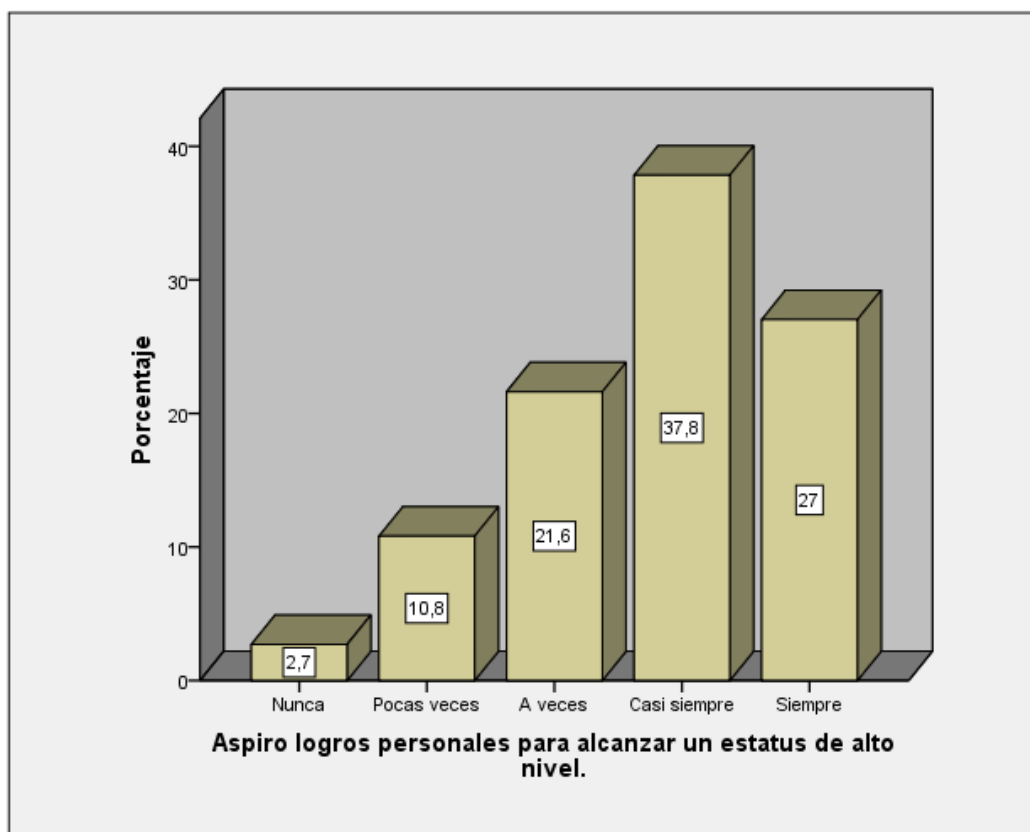


Figura 12. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 9.

Fuente: Tabla 17.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 17 y figura 12, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 9: “Aspiro logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (2,7%) respondió que nunca aspiró logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel; 4 (10,8) pocas veces; 8 (21,6%) a veces; 14 (37,8%) casi siempre; y 10 (27,0%) respondieron que siempre aspiran logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados en menor y en mayor grado aspiran logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel, lo que hace suponer que de no alcanzarlo podrían convertirse en personas estresadas.

Tabla 18. Distribución de frecuencias del ítem 10: Mi centro laboral me brinda beneficios personales, económicos y sociales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	8,1	8,1	8,1
	A veces	20	54,1	54,1	62,2
	Casi siempre	8	21,6	21,6	83,8
	Siempre	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

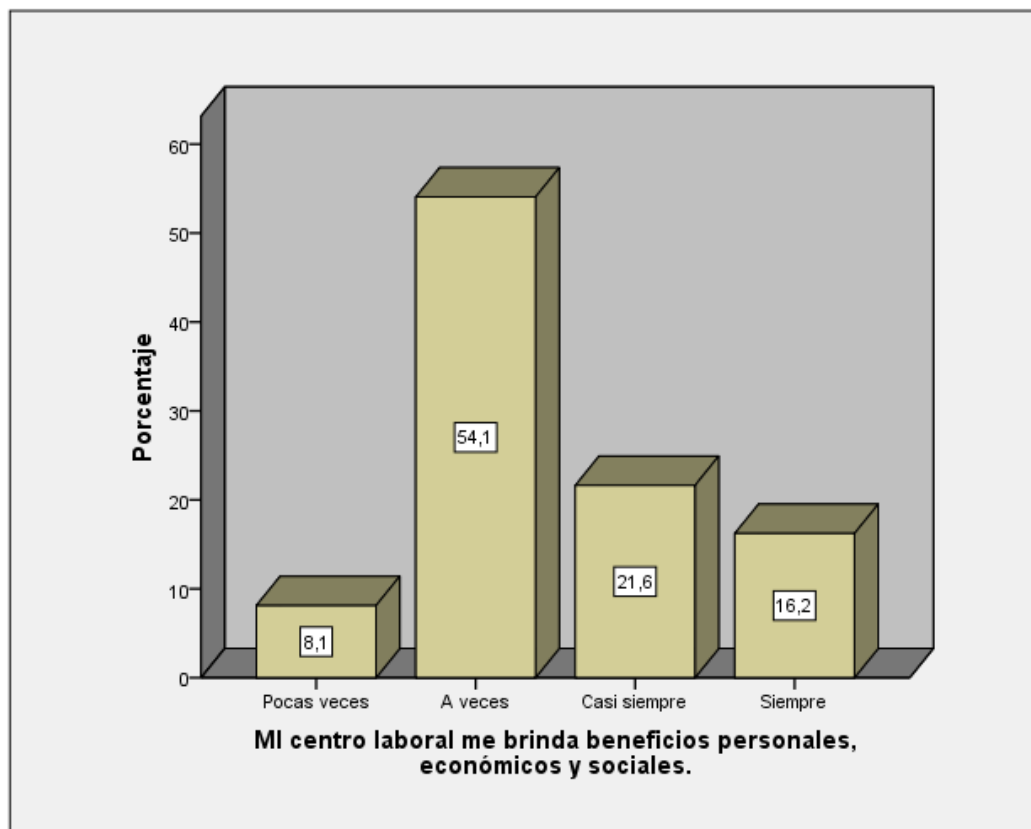


Figura 13. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 10.

Fuente: Tabla 18.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 18 y figura 13, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 10: “Mi centro laboral me brinda beneficios personales, económicos y sociales”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (8,1%) respondieron que en su centro laboral pocas veces les brindan beneficios personales, económicos y sociales; 20 (54,1%) a veces; 8 (21,6%) casi siempre; y 6 (16,2%) respondieron que en su centro laboral siempre les brindan beneficios personales, económicos y sociales.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados en menor y en mayor grado respondieron que en su centro laboral les brindan beneficios personales, económicos y sociales.

Tabla 19. Distribución de frecuencias del ítem 11: Los valores de la empresa, están dados acorde a mis valores personales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,7	2,7	2,7
	Pocas veces	4	10,8	10,8	13,5
	A veces	18	48,6	48,6	62,2
	Casi siempre	11	29,7	29,7	91,9
	Siempre	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia.

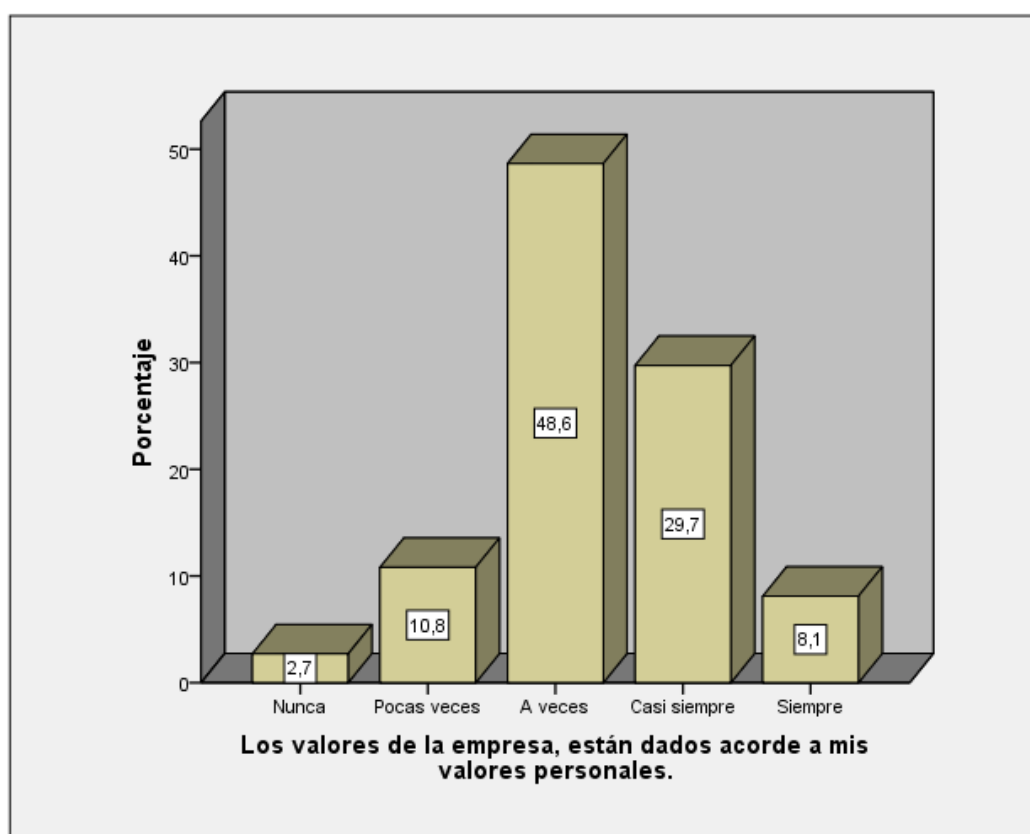


Figura 14. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 11.

Fuente: Tabla 19.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 19 y figura 14, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 11: “Los valores de la empresa, están dados acorde a mis valores personales”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (2,7%) respondió que los valores de la empresa, no están dados acorde a sus valores personales; 4 (10,8%) pocas veces; 18 (48,6) a veces; 11 (29,7%) casi siempre; y 3 (8,1%) respondieron que los valores de la empresa, siempre están dados acorde a sus valores personales.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (62,3%) en menor y en mayor grado respondieron que los valores de la empresa, no están dados acorde a sus valores personales.

Tabla 20. Distribución de frecuencias del ítem 12: El volumen, la magnitud o complejidad de las labores en mi centro de trabajo, están por encima de mi capacidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	10,8	10,8	10,8
	Pocas veces	10	27,0	27,0	37,8
	A veces	18	48,6	48,6	86,5
	Casi siempre	4	10,8	10,8	97,3
	Siempre	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

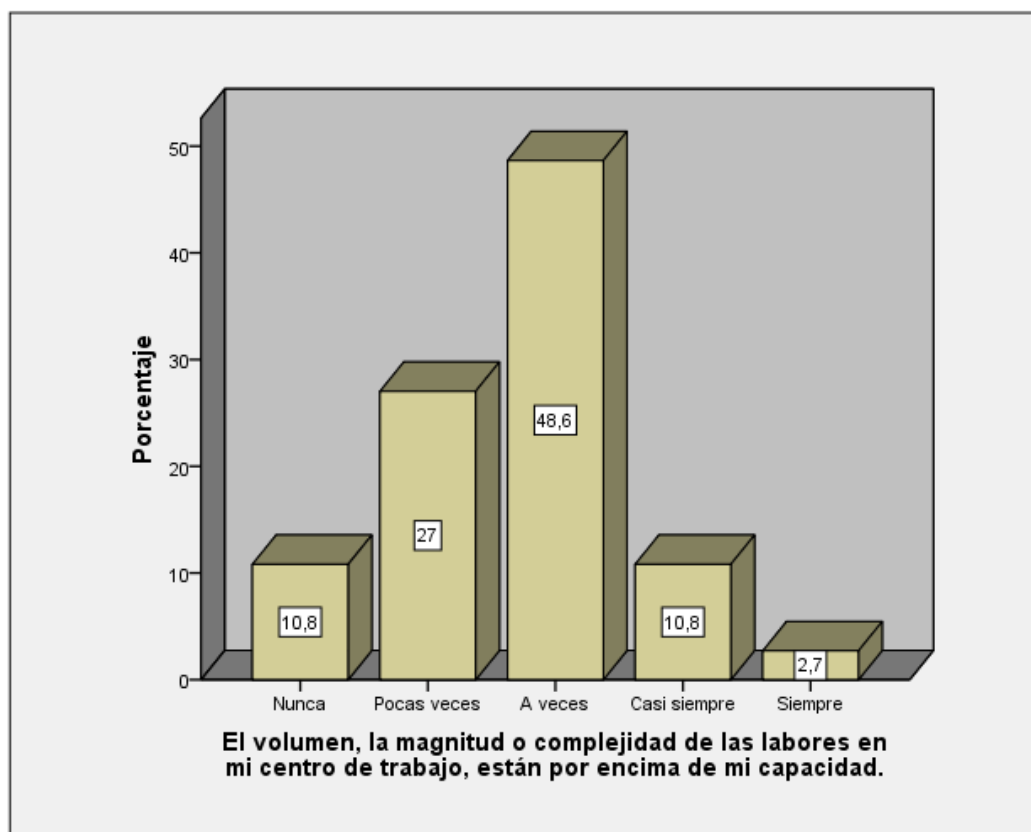


Figura 15. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 12.

Fuente: Tabla 20.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 20 y figura 15, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 12: “El volumen, la magnitud o complejidad de las labores en mi centro de trabajo, están por encima de mi capacidad”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 4 (10,8%) respondió que el volumen, la magnitud o complejidad de las labores de su centro de trabajo, nunca están por encima de su capacidad; 10 (27,0%) pocas veces; 18 (48,6) a veces; 4 (10,8%) casi siempre; y 1 (2,7%) respondieron que el volumen, la magnitud o complejidad de las labores de su centro de trabajo, siempre están por encima de su capacidad.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (62,1%) respondieron que el volumen, la magnitud o complejidad de las labores de su centro de trabajo, a veces, casi siempre y siempre están por encima de su capacidad, lo que implicaría estresarlos con mayor facilidad.

Tabla 21. Distribución de frecuencias del ítem 13: El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	11	29,7	29,7	35,1
	A veces	18	48,6	48,6	83,8
	Casi siempre	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

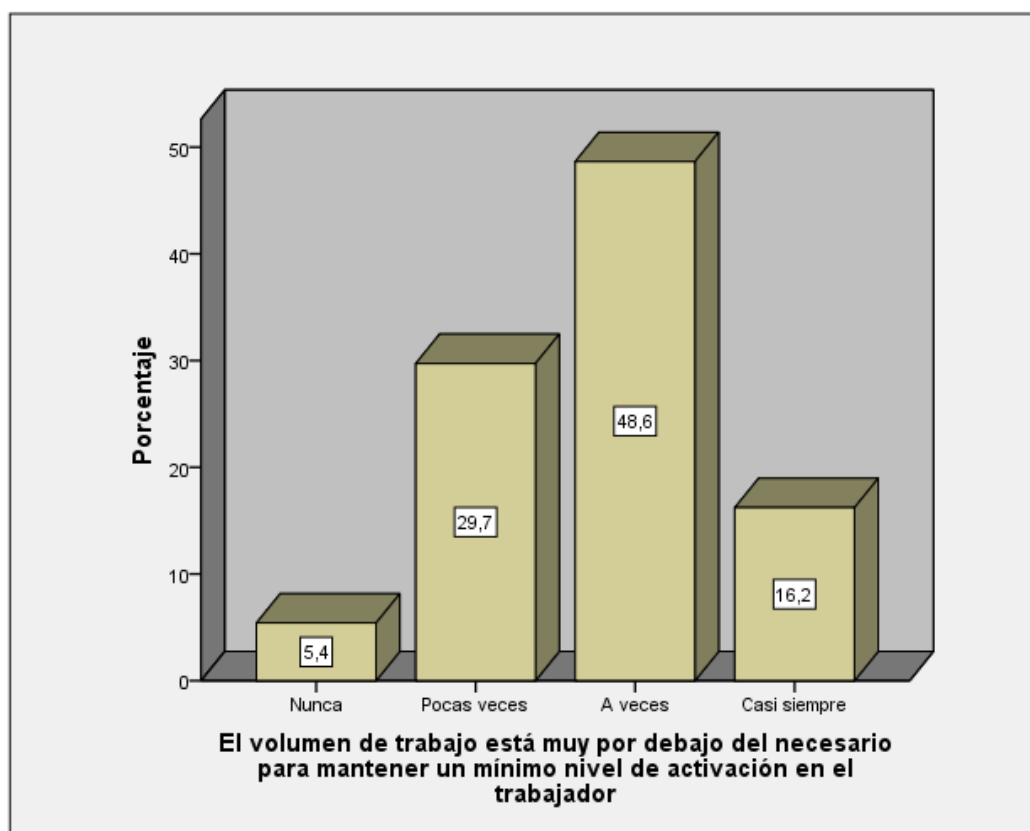


Figura 16. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 13.

Fuente: Tabla 21.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 21 y figura 16, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 13: “El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que el volumen de trabajo nunca está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador; 11 (29,7%) pocas veces; 18 (48,6) a veces; y 6 (16,2%) respondieron que el volumen de trabajo casi siempre está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (83,8%) respondieron que el volumen de trabajo es por encima del necesario, lo que puede causar serios problemas de estrés en los empleados.

Tabla 22. Distribución de frecuencias del ítem 14: Las actividades laborales están por debajo de mi capacidad profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	10	27,0	27,0	32,4
	A veces	17	45,9	45,9	78,4
	Casi siempre	6	16,2	16,2	94,6
	Siempre	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

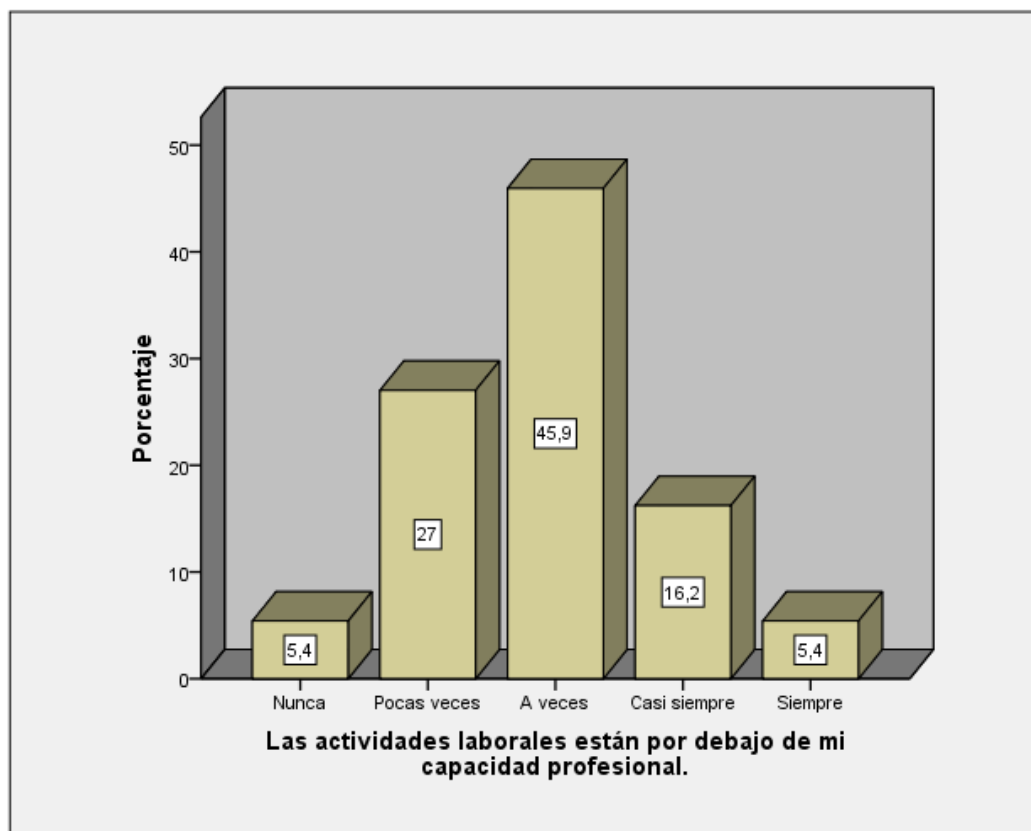


Figura 17. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 14.

Fuente: Tabla 22.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 22 y figura 17, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 14: “Las actividades laborales están por debajo de mi capacidad profesional”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que las actividades laborales nunca están por debajo de su capacidad profesional; 10 (27,0%) pocas veces; 17 (45,9) a veces; 6 (16,2%) casi siempre; y 2 (5,4%) respondieron que las actividades laborales siempre están por debajo de mi capacidad profesional.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (78,4%) respondieron que las actividades laborales siempre están por debajo de su capacidad profesional.

Tabla 23. Distribución de frecuencias del ítem 15: Las tareas en mi centro de labores suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	8,1	8,1	8,1
	A veces	21	56,8	56,8	64,9
	Casi siempre	7	18,9	18,9	83,8
	Siempre	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

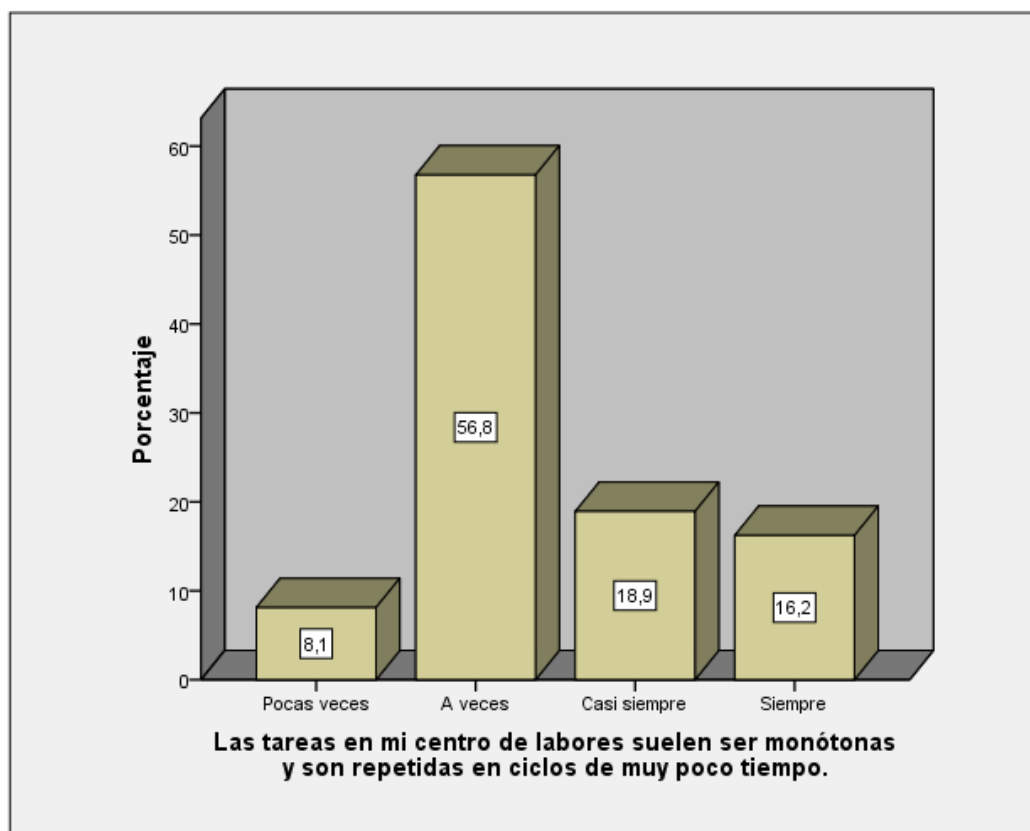


Figura 18. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 15.

Fuente: Tabla 23.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 23 y figura 18, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 15: “Las tareas en mi centro de labores suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (8,1%) respondieron que las tareas en su centro de labores pocas veces suelen ser monótonas y pocas veces son repetidas en ciclos de muy poco tiempo; 21 (56,8%) a veces; 7 (18,9%) casi siempre; y 6 (16,2%) respondieron que las tareas en su centro de labores siempre suelen ser monótonas y siempre son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

Claramente se puede observar que un significativo grupo de encuestados (35,1%) afirman que las tareas en su centro de labores casi siempre y siempre suelen ser monótonas y a la vez son repetidas en ciclos de muy poco tiempo, por lo que podemos afirmar que podría producirse estrés entre éstos empleados.

Tabla 24. Distribución de frecuencias del ítem 16: El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, no podemos adelantar o atrasar las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	1	2,7	2,7	8,1
	A veces	16	43,2	43,2	51,4
	Casi siempre	12	32,4	32,4	83,8
	Siempre	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

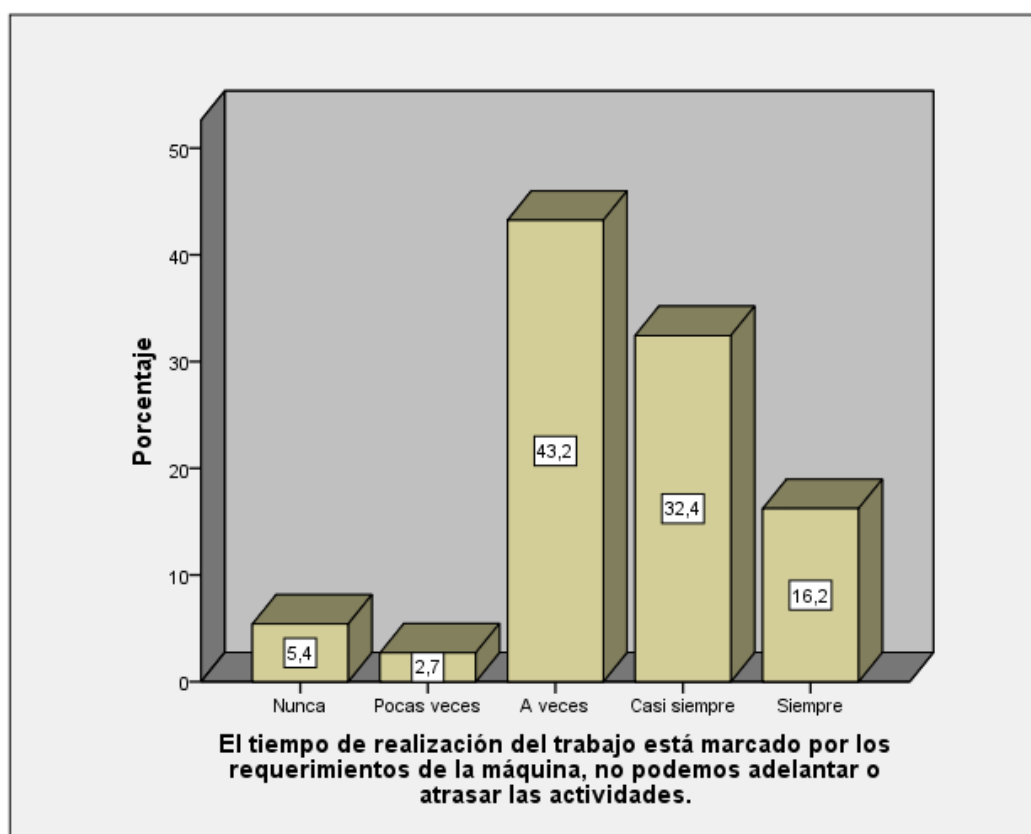


Figura 19. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 16.
Fuente: Tabla 24.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 24 y figura 19, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 16: “El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, no podemos adelantar o atrasar las actividades”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que el tiempo de realización del trabajo nunca está marcado por los requerimientos de la máquina y pueden adelantar o atrasar las actividades; 1 (2,7%) pocas veces; 16 (43,2%) a veces; 12 (43,2%) casi siempre; y 6 (16,2%) respondieron que el tiempo de realización del trabajo siempre está marcado por los requerimientos de la máquina y no pueden adelantar o atrasar las actividades.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (91,8%) afirman en menor y mayor grado, que el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, por lo que no pueden adelantar o atrasar las actividades, incrementando de esta manera el estrés por lo repetitivo de sus labores.

Tabla 25. Distribución de frecuencias del ítem 17: Existe una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	8	21,6	21,6	27,0
	A veces	15	40,5	40,5	67,6
	Casi siempre	9	24,3	24,3	91,9
	Siempre	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

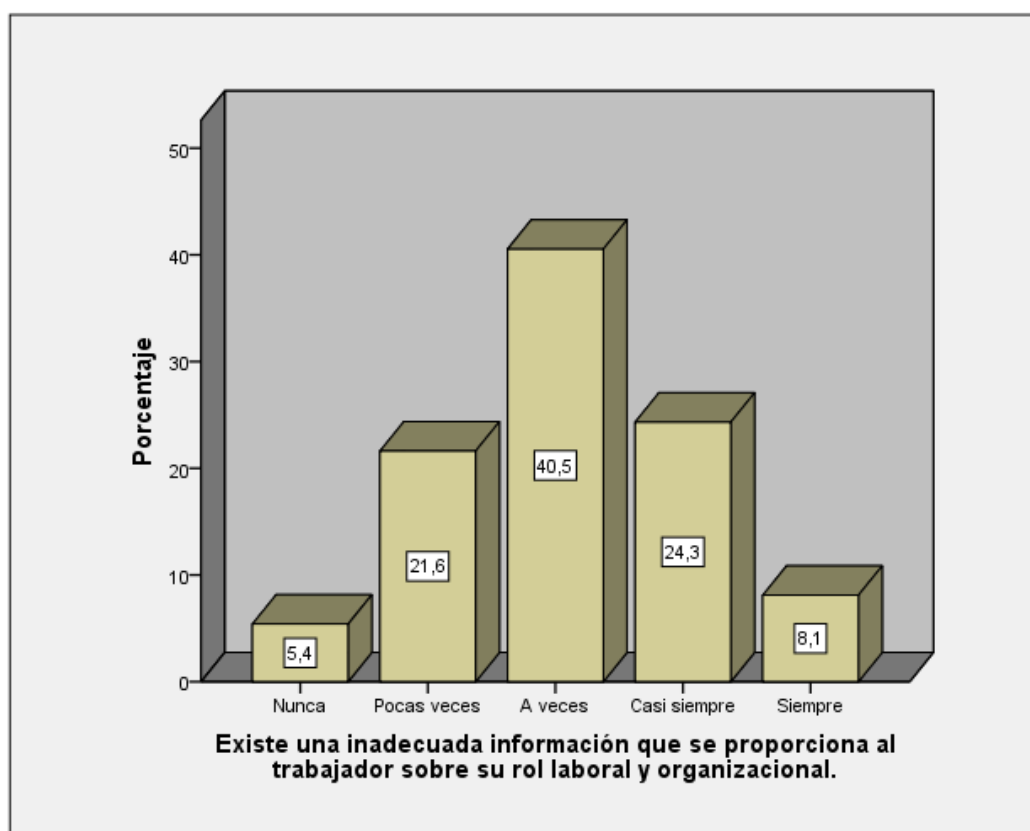


Figura 20. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 17.
Fuente: Tabla 25.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 25 y figura 20, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 17: “Existe una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que nunca existió una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional; 8 (21,6%) pocas veces; 15 (40,5%) a veces; 9 (24,3%) casi siempre; y 3 (8,1%) respondieron que siempre existió una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (72,9%) afirman en menor y mayor grado, que la información que se les proporciona es inadecuada, que podría acarrear equivocaciones y/o desaciertos.

Tabla 26. Distribución de frecuencias del ítem 18: La relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo es inadecuada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	16,2	16,2	16,2
	Pocas veces	14	37,8	37,8	54,1
	A veces	11	29,7	29,7	83,8
	Casi siempre	6	16,2	16,2	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

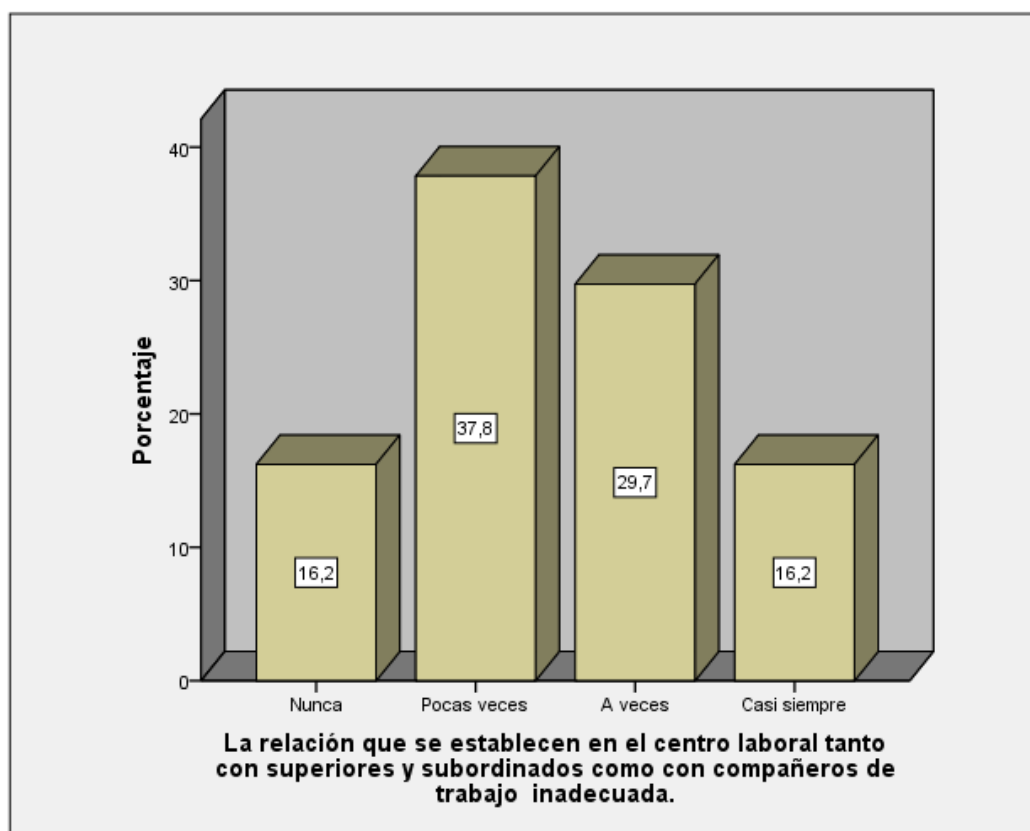


Figura 21. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 18.

Fuente: Tabla 26.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 26 y figura 21, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 18: “La relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo inadecuada”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 6 (16,2%) respondieron que la relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo nunca es inadecuada; 14 (37,8%) pocas veces; 11 (29,7%) a veces; y 6 (16,2%) respondieron que la relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo casi siempre es inadecuada.

Claramente se puede observar que un significativo grupo de encuestados entre los que respondieron a veces y casi siempre (45,9%) afirman en menor y mayor grado, que efectivamente la relación que se establece en el centro laboral es inadecuada, peligrando de esta manera el bienestar de los empleados, convirtiéndose así en un motivo más para contraer estrés laboral.

Tabla 27. Distribución de frecuencias del ítem 19: Siento incertidumbre, por lo que en el futuro me puedan cambiar de puesto laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	11	29,7	29,7	35,1
	A veces	12	32,4	32,4	67,6
	Casi siempre	1	2,7	2,7	70,3
	Siempre	11	29,7	29,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

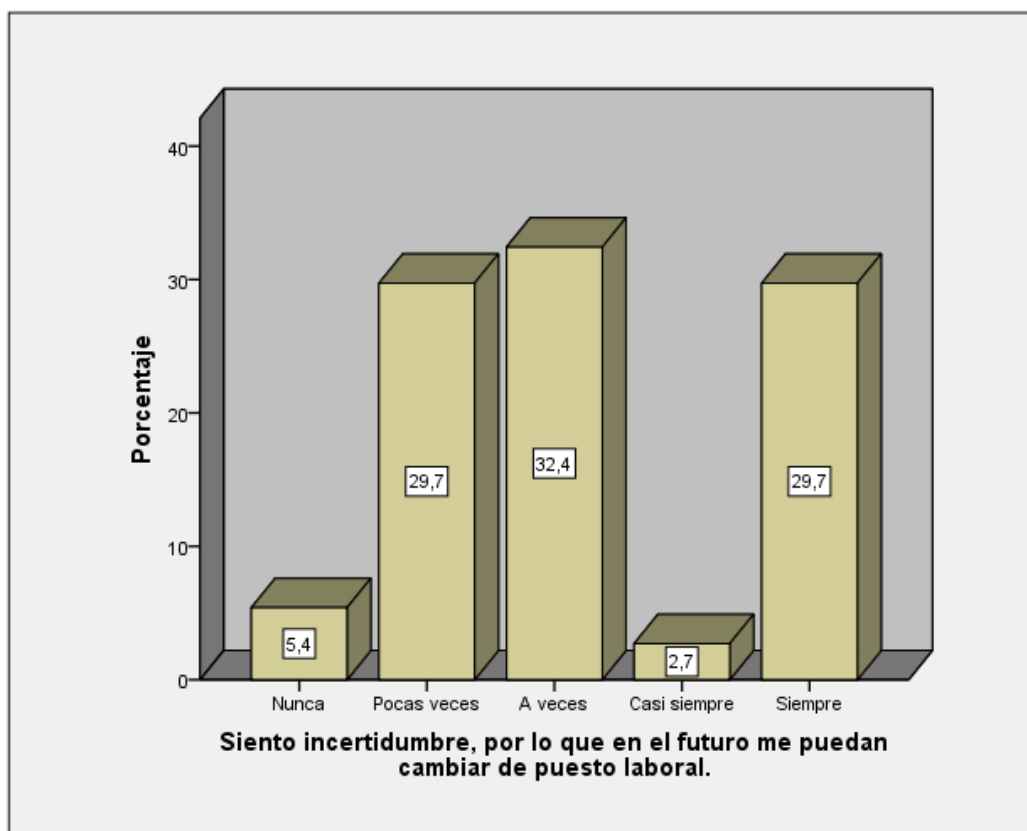


Figura 22. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 19.

Fuente: Tabla 27.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 27 y figura 22, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 19: “Siento incertidumbre, por lo que en el futuro me puedan cambiar de puesto laboral”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que nunca sienten incertidumbre, por lo que en el futuro le puedan cambiar de puesto laboral; 11 (29,7%) pocas veces; 12 (32,4%) a veces; 1 (2,7%) casi siempre; y 11 (29,7%) respondieron que siempre sintieron incertidumbre por lo que en el futuro le puedan cambiar de puesto laboral.

Claramente se puede observar que un significativo grupo de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (64,8%) afirman en menor y mayor grado, que efectivamente sienten incertidumbre si en el futuro les cambian de puesto laboral; ésta preocupación también forma parte del incremento del estrés en los empleados.

Tabla 28. Distribución de frecuencias del ítem 20: Me preocupa que la organización donde laboro, no ofrezca canales claros de ascenso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	5	13,5	13,5	18,9
	A veces	15	40,5	40,5	59,5
	Casi siempre	7	18,9	18,9	78,4
	Siempre	8	21,6	21,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

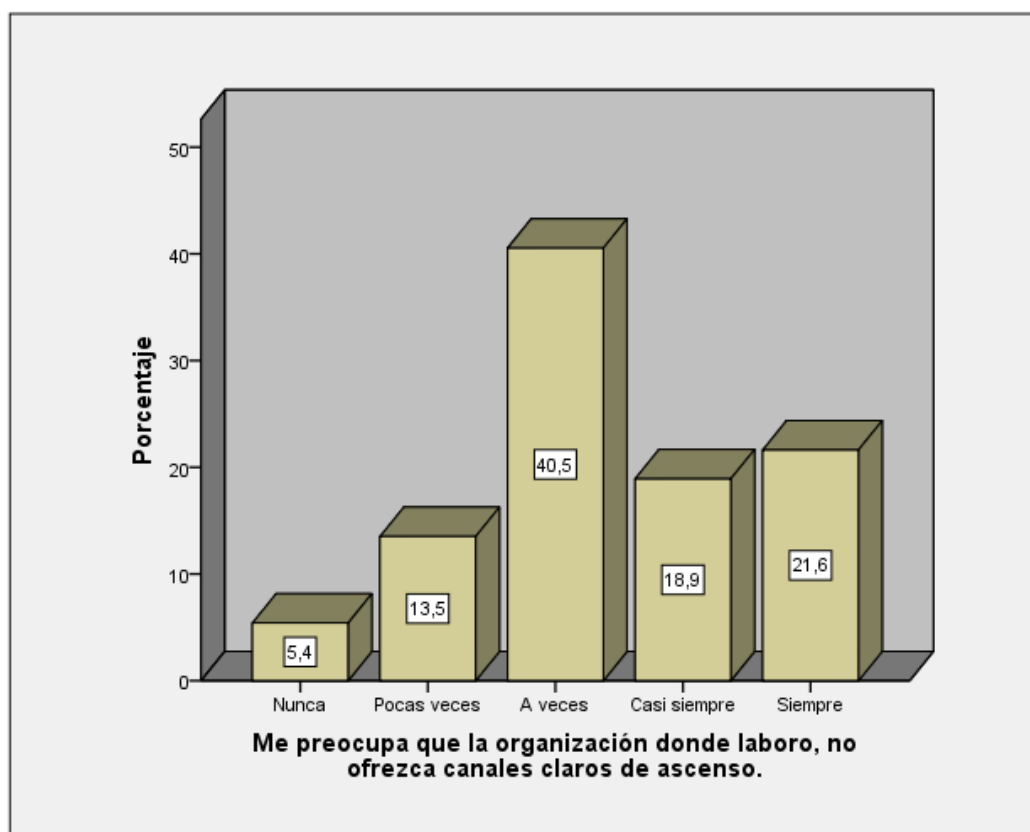


Figura 23. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 20.

Fuente: Tabla 28.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 28 y figura 23, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 20: “Me preocupa que la organización donde laboro, no ofrezca canales claros de ascenso”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que nunca les preocupa que la organización donde laboran, no ofrezca canales claros de ascenso; 5 (13,5%) pocas veces; 15 (40,5%) a veces; 7 (18,9%) casi siempre; y 8 (21,6%) respondieron que siempre les preocupó que la organización donde laboran, no ofrezca canales claros de ascenso.

Claramente se puede observar que un significativo grupo de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (81,0%) afirman en menor y mayor grado, que les preocupa que la organización donde laboran, no ofrezca canales claros de ascenso; hecho que aumenta la preocupación de los empleados pudiendo devenir el estrés de los empleados.

Tabla 29. Distribución de frecuencias del ítem 21: La empresa restringe la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,7	2,7	2,7
	Pocas veces	10	27,0	27,0	29,7
	A veces	14	37,8	37,8	67,6
	Casi siempre	10	27,0	27,0	94,6
	Siempre	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

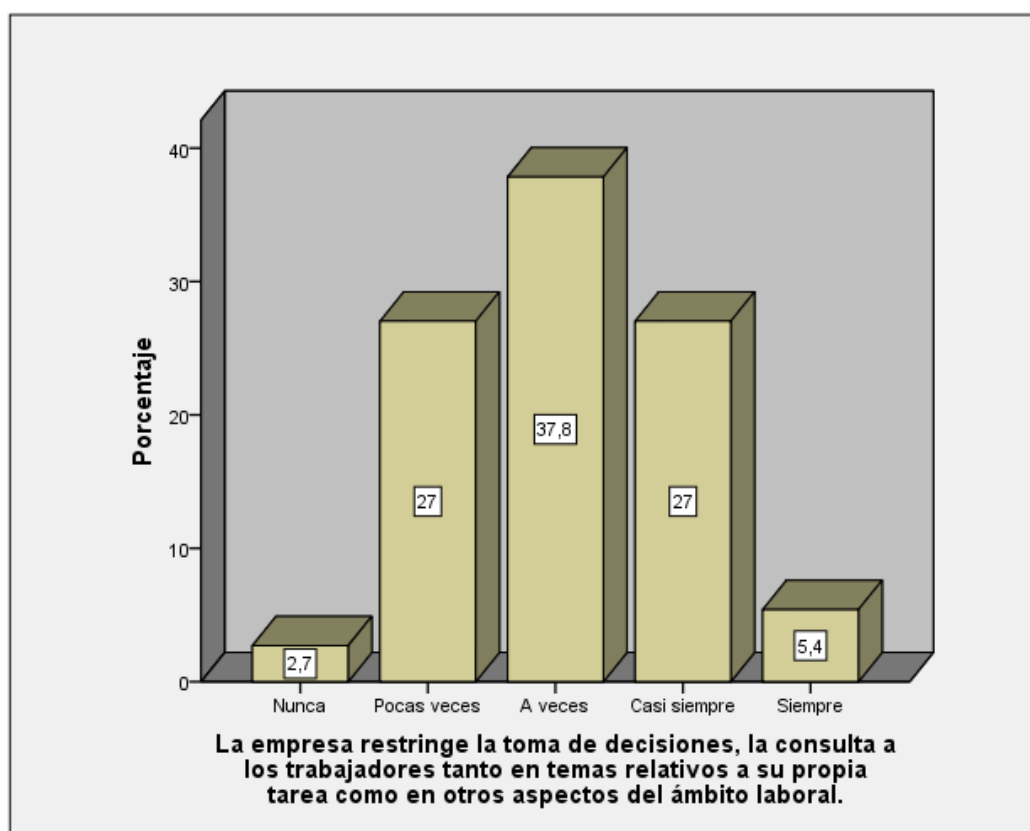


Figura 24. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 21.

Fuente: Tabla 29.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 29 y figura 24, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 21: “La empresa restringe la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (2,7%) respondió que la empresa nunca restringe la toma de decisiones, ni la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral; 10 (27,0%) pocas veces; 14 (37,8%) a veces; 10 (27,0%) casi siempre; y 2 (5,4%) respondieron que la empresa siempre restringió la toma de decisiones y la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

Claramente se puede observar que un significativo grupo de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (70,2%) afirman en menor y mayor grado, que la empresa restringe la toma de decisiones y la consulta a los trabajadores.

Tabla 30. Distribución de frecuencias del ítem 22: En mi centro de labores existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	6	16,2	16,2	16,2
	A veces	24	64,9	64,9	81,1
	Casi siempre	7	18,9	18,9	100,0
Total		37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

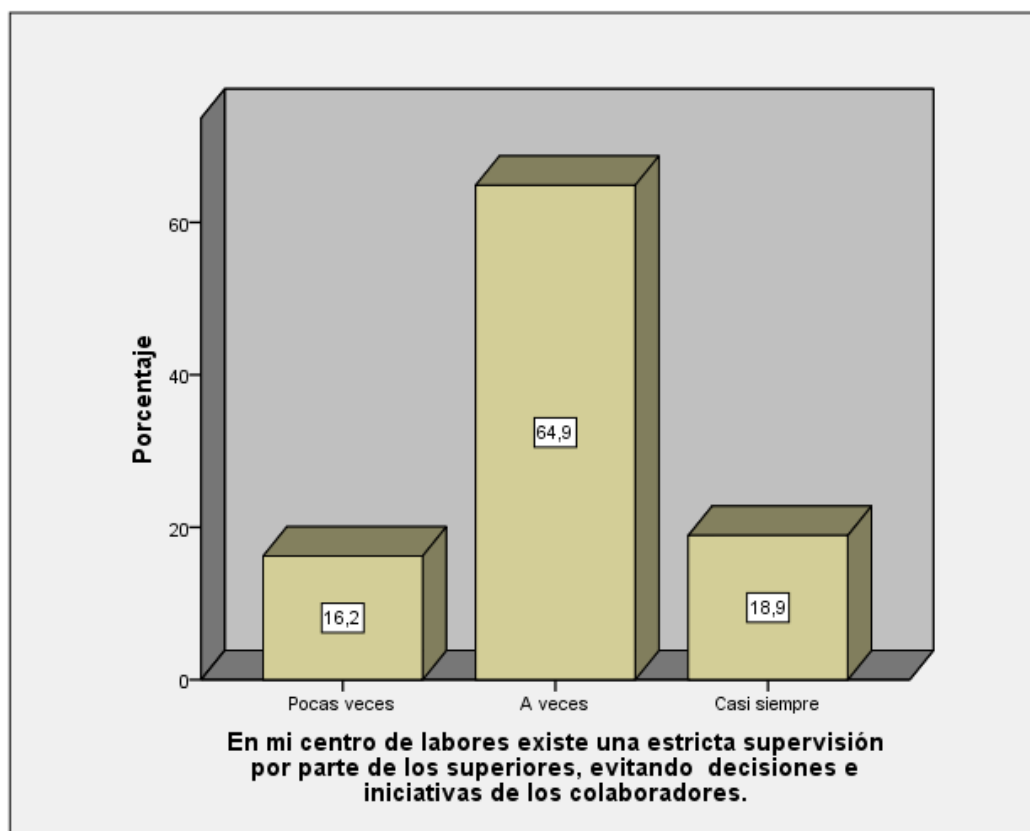


Figura 25. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 22.

Fuente: Tabla 30.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 30 y figura 25, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 22: “En mi centro de labores existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 6 (16,2%) respondieron que en su centro de labores pocas veces existe una estricta supervisión por parte de los superiores, permitiendo de esta manera decisiones e iniciativas de los colaboradores; 24 (64,9%) a veces; y 7 (18,9%) respondieron que en su centro de labores casi siempre existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron a veces y casi siempre (83,8%) afirman en menor y mayor grado, que la empresa existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores.

Tabla 31. Distribución de frecuencias del ítem 23: Cuando se nos da nuevas actividades, hay falta de entrenamiento previo, se necesita capacitación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	4	10,8	10,8	10,8
	A veces	22	59,5	59,5	70,3
	Casi siempre	9	24,3	24,3	94,6
	Siempre	2	5,4	5,4	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

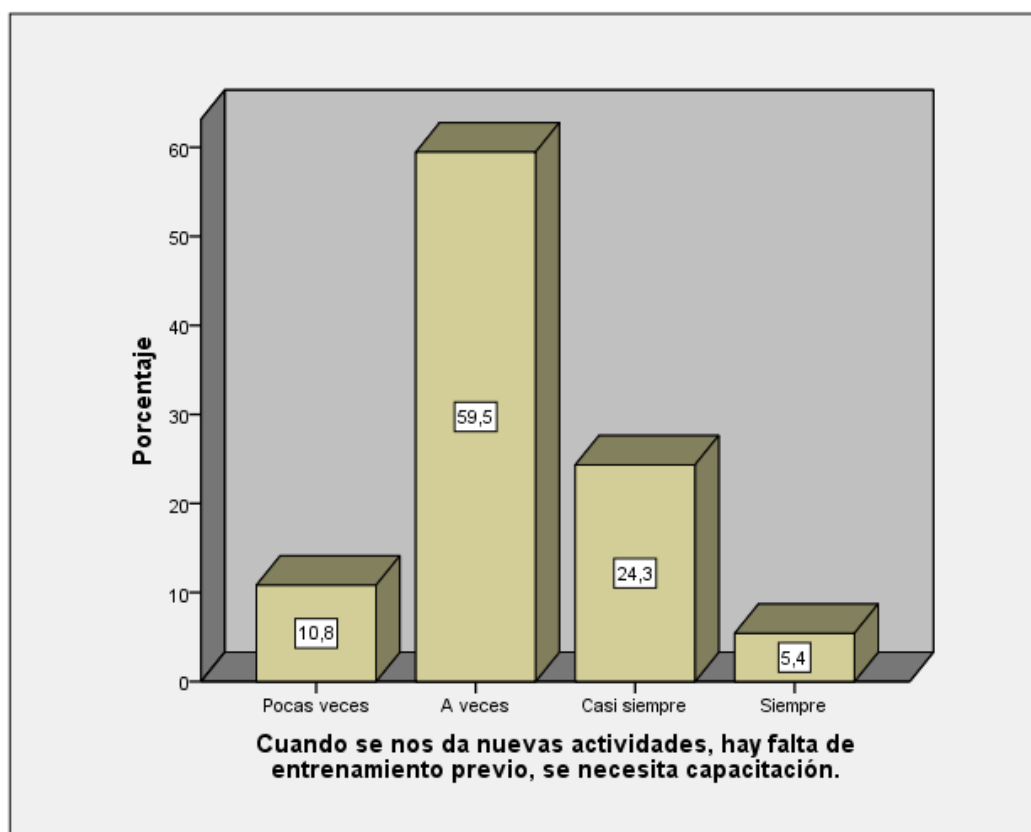


Figura 26. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 23.

Fuente: Tabla 31.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 31 y figura 26, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 23: “Cuando se nos da nuevas actividades, hay falta de entrenamiento previo, se necesita capacitación”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 4 (10,8%) respondieron que cuando se les da nuevas actividades, pocas veces hay falta de entrenamiento previo y capacitación; 22 (59,5%) a veces; 9 (24,3%) casi siempre; y 2 (5,4%) respondieron que cuando se les da nuevas actividades, siempre hay falta de entrenamiento previo, por lo que se necesita capacitación.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (89,2%) afirman en menor y mayor grado cuando se promueve nuevas actividades, hay falta de entrenamiento previo y se necesita capacitación, lo que repercute en los empleados que se verán estresados al no poder desempeñarse correctamente en su cargo.

Tabla 32. Distribución de frecuencias del ítem 24: Los cambios repentinos en la organización suponen un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	8	21,6	21,6	21,6
	A veces	20	54,1	54,1	75,7
	Casi siempre	6	16,2	16,2	91,9
	Siempre	3	8,1	8,1	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".

Elaboración: propia

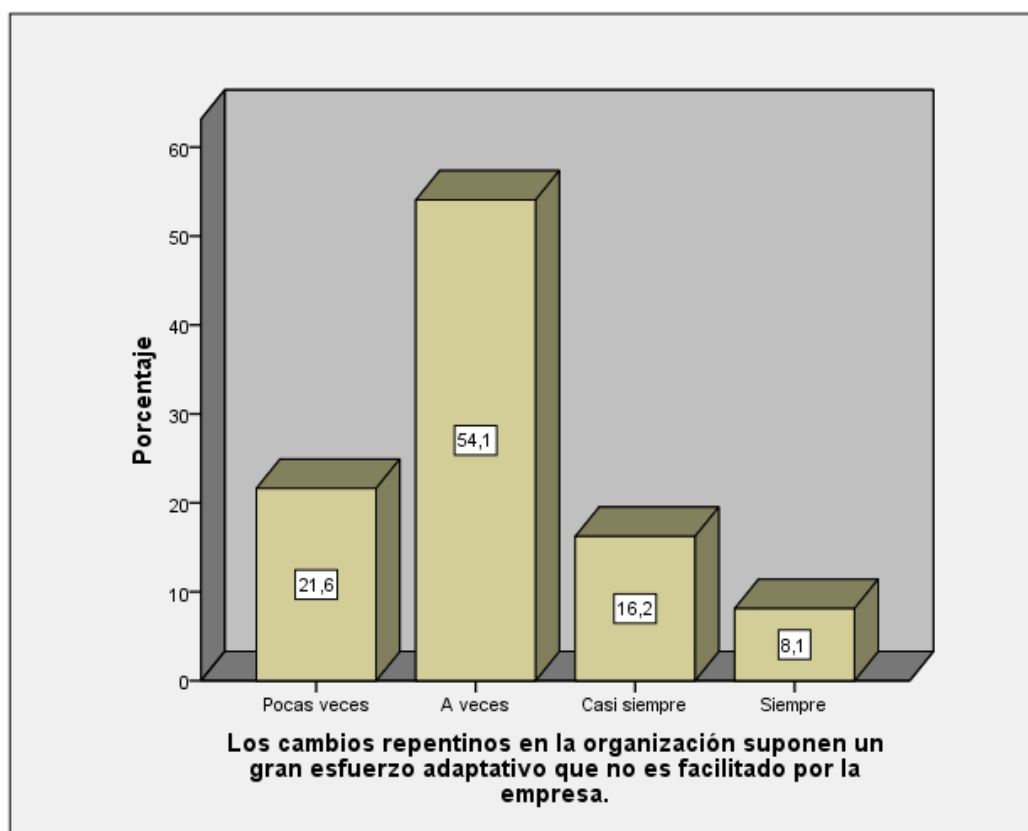


Figura 27. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 24.

Fuente: Tabla 32.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 32 y figura 27, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 24: “Los cambios repentinos en la organización suponen un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 8 (21,6%) respondieron que los cambios repentinos en la organización nunca suponen un gran esfuerzo adaptativo que es facilitado por la empresa; 20 (54,1%) a veces; 6 (16,2%) casi siempre; y 3 (8,1%) respondieron que los cambios repentinos en la organización siempre suponen un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.

Claramente se puede observar que un significado grupo de encuestados entre los que respondieron casi siempre y siempre (24,3%) afirman en menor y mayor grado que los cambios repentinos en la organización suponen un gran esfuerzo adaptativo y la empresa no lo facilita.

Tabla 33. Distribución de frecuencias del ítem 25: El ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas laborales:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	5,4	5,4	5,4
	Pocas veces	7	18,9	18,9	24,3
	A veces	19	51,4	51,4	75,7
	Casi siempre	5	13,5	13,5	89,2
	Siempre	4	10,8	10,8	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Estrés Laboral".
Elaboración: propia

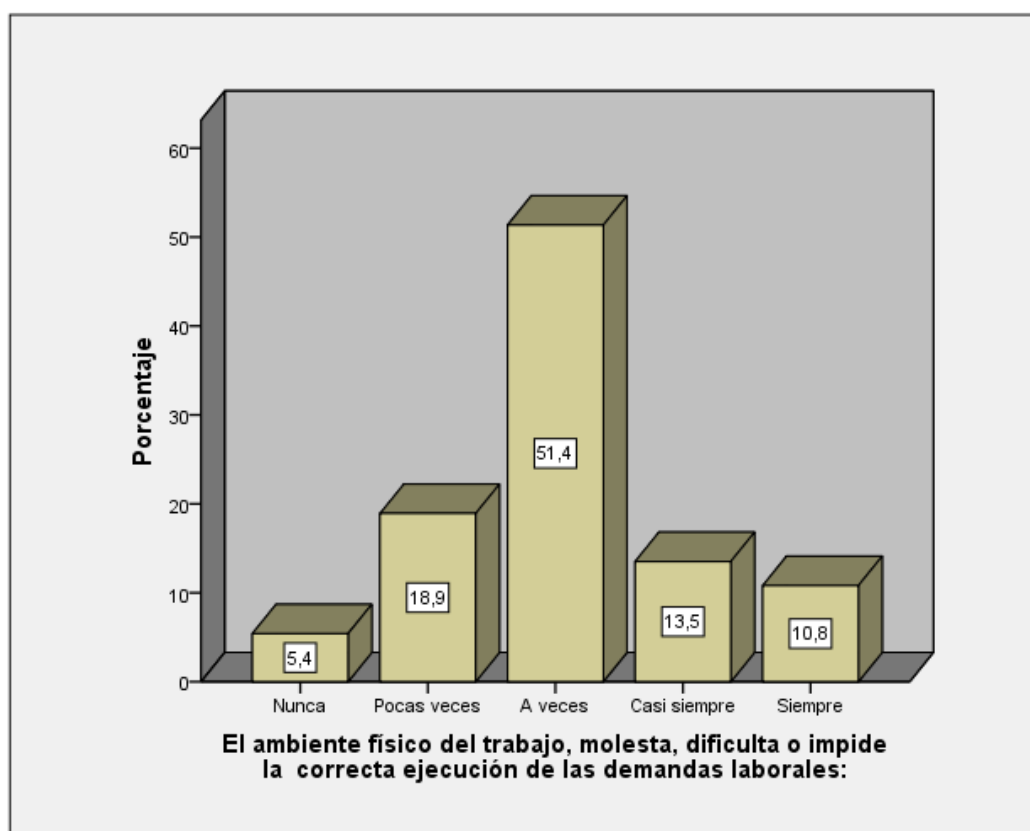


Figura 28. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 25.
Fuente: Tabla 33.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 33 y figura 28, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Estrés Laboral” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 25: “El ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas laborales”.

De las 37 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (5,4%) respondieron que el ambiente físico del trabajo, nunca molesto, dificultó ni tampoco impide la correcta ejecución de las demandas laborales; 7 (18,9%) pocas veces; 19 (51,4%) a veces; 5 (13,5%) casi siempre; y 4 (10,8%) respondieron que el ambiente físico del trabajo, siempre molestó, dificultó e impidió la correcta ejecución de las demandas laborales.

Claramente se puede observar que un significativo grupo de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (75,7%) afirman en menor y mayor grado que el ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las labores; cuyos efectos se manifestarán en el estrés de los empleados.

3.2.2. Análisis global

Tabla 34. Variable 01: Estrés Laboral.

Variable	N	Sumatoria	Media	Des. Típ.
Estrés laboral	37	80,22	3,21	0,942

Fuente: Encuesta sobre “Estrés Laboral”.
Elaboración: propia

Tabla 34a. Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la variable Estrés Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo grado de Estrés Laboral	12	32,4	32,4	32,4
Alto grado de Estrés Laboral	25	67,6	67,6	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre “Estrés Laboral”.
Elaboración: propia

Tabla 34b. Escala de valoración para la variable Estrés Laboral.

Indicadores	Escala
Alto grado de Estrés Laboral	76 – 125
Bajo grado de Estrés Laboral	25 – 75

Fuente: Encuesta sobre “Estrés Laboral”.
Elaboración: propia

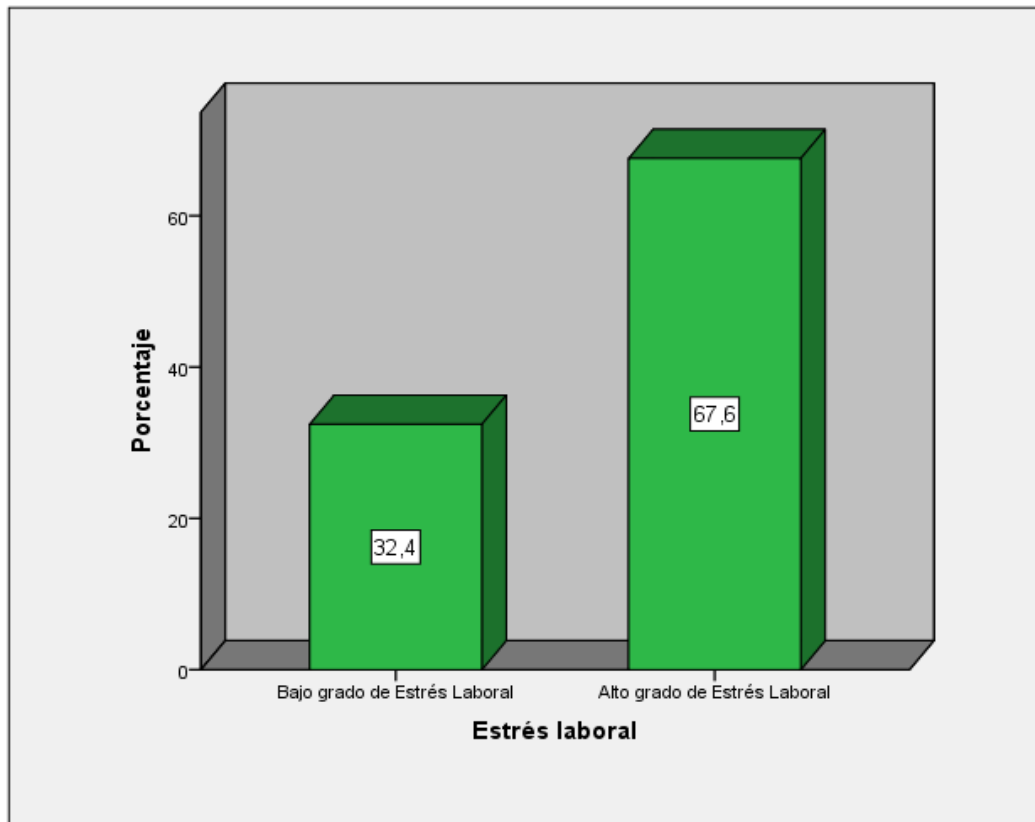


Figura 29. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Estrés Laboral.

Fuente: Tabla 34a.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la tabla 34 y conexas representan el comportamiento de la variable “Estrés Laboral”. El resultado medio general obtenido fue de 3,21, una desviación típica de 0,942 y una sumatoria de 80,22, lo que significa que se ha alcanzado un alto grado de Estrés Laboral de acuerdo a la escala de valoración, tal como se puede apreciar en el gráfico 29, lo cual se ve reflejada en las personas que laboran en la empresa de servicios YOMAR E.I.R.L. de Tacna.

3.3. ANALISIS ESTADISTICO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

3.3.1. Análisis por ítem

Tabla 35. Distribución de frecuencias del ítem 1: La empresa usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	1	8,3	8,3	8,3
Pocas veces	1	8,3	8,3	16,7
A veces	7	58,3	58,3	75,0
Casi siempre	2	16,7	16,7	91,7
Siempre	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

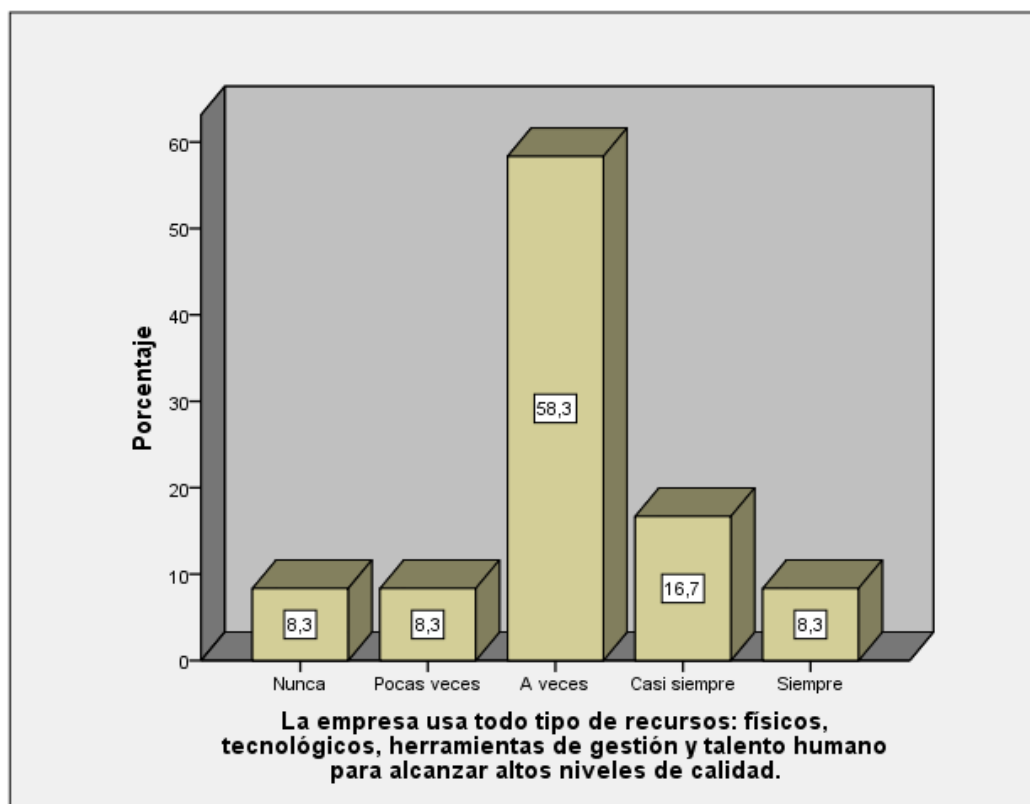


Figura 30. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 1.

Fuente: Tabla 35.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 35 y figura 30, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 1: “La empresa usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron que la empresa nunca usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad; 1 (8,3%) pocas veces; 7 (58,3%) a veces; 2 (16,7%) casi siempre; y 1 (8,3%) respondieron que la empresa siempre usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron nunca, pocas veces y a veces (75,7%) afirman en menor y mayor grado que el ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las labores; cuyos efectos se manifestarán en el estrés de los empleados.

Tabla 36. Distribución de frecuencias del ítem 2: En la empresa se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	6	50,0	50,0	75,0
	Casi siempre	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

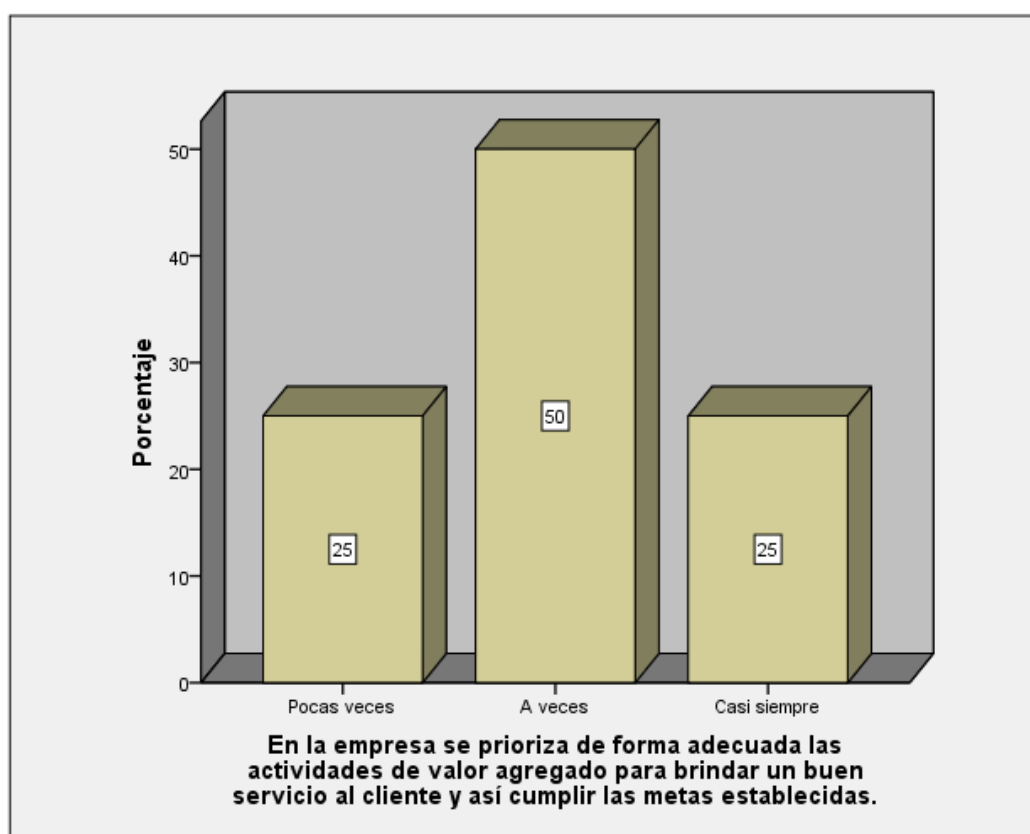


Figura 31. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 2.

Fuente: Tabla 36.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 36 y figura 31, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 2: “En la empresa se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (25,0%) respondieron que en la empresa pocas veces se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas; 6 (50,0%) a veces; y 3 (25,0%) respondieron que en la empresa casi siempre se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (75,0%) afirman en menor y mayor grado que en la empresa no siempre se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas.

Tabla 37. Distribución de frecuencias del ítem 3: Durante la jornada laboral el personal demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son altamente productivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	2	16,7	16,7	16,7
	A veces	6	50,0	50,0	66,7
	Casi siempre	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

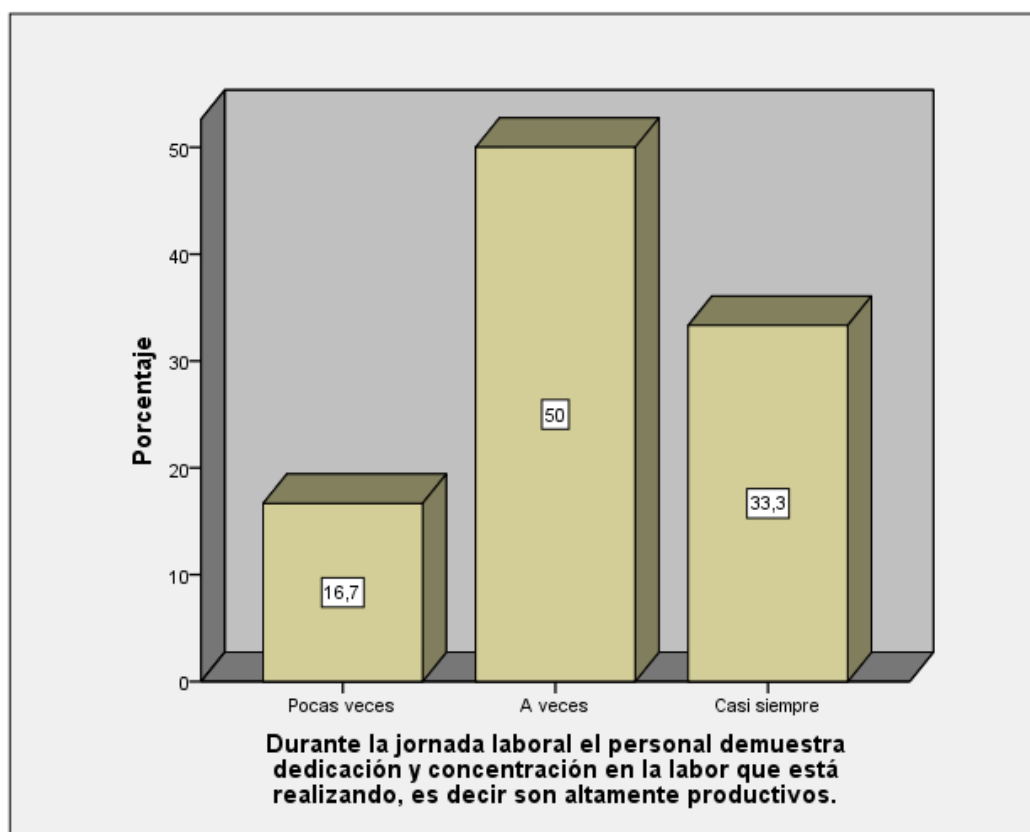


Figura 32. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 3.

Fuente: Tabla 37.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 37 y figura 32, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 3: “Durante la jornada laboral el personal demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son altamente productivos”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (16,7%) respondieron que durante la jornada laboral el personal pocas veces demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir no son altamente productivos; 6 (50,0%) a veces; y 4 (33,3%) respondieron que durante la jornada laboral el personal casi siempre demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son altamente productivos.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (66,7%) afirman en menor y mayor grado que el personal no demuestra demasiada dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son poco productivos.

Tabla 38. Distribución de frecuencias del ítem 4: Periódicamente generamos estrategias comerciales que permite a nuestra empresa llegar a nuevos mercados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	6	50,0	50,0	50,0
	A veces	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

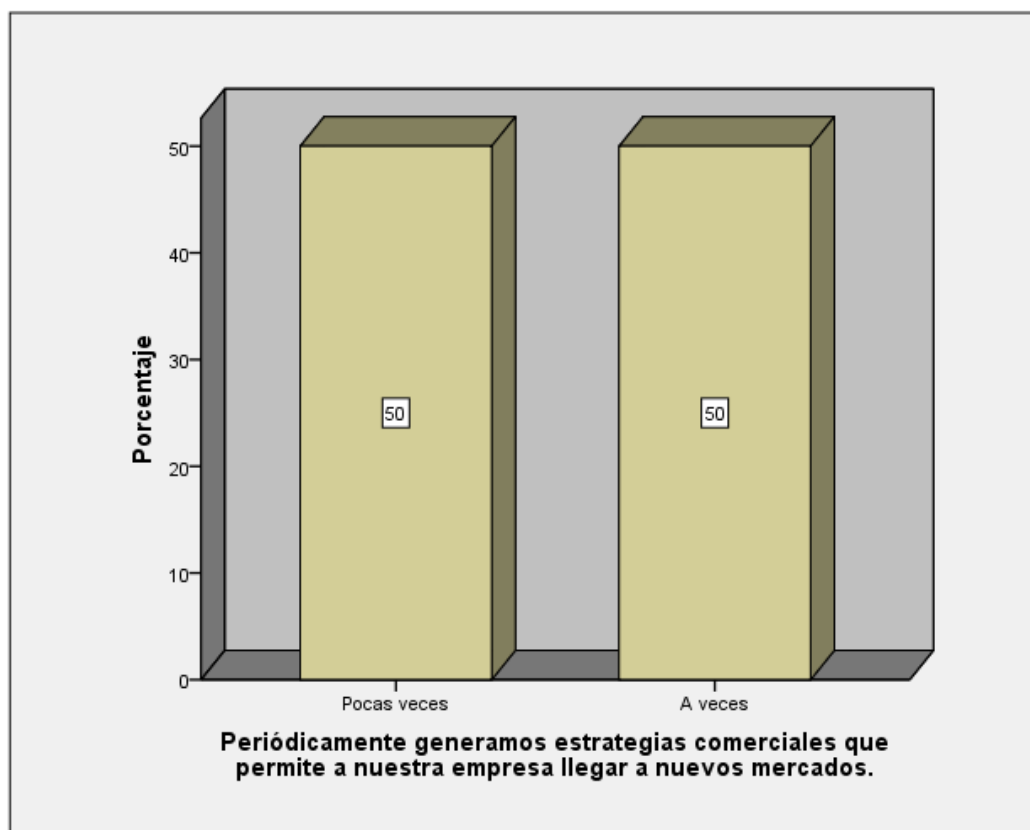


Figura 33. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 4.

Fuente: Tabla 38.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 38 y figura 33, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 4: “Periódicamente generamos estrategias comerciales que permite a nuestra empresa llegar a nuevos mercados”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 6 (50,0%) respondieron que pocas veces generan estrategias comerciales que permite a la empresa llegar a nuevos mercados; 6 (50,0%) a veces, es decir no respondieron nunca, a veces, ni casi siempre y siempre.

Claramente se puede observar que el 100% de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces, afirman que no siempre ni tampoco nunca se genera estrategias comerciales que permitan a la empresa llegar a nuevos mercados, lo que demuestra su baja productividad y desinterés por ampliar su mercado.

Tabla 39. Distribución de frecuencias del ítem 5: Todos nuestros colaboradores están enfocados en lograr mayor productividad para aumentar nuestro número de clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	9	75,0	75,0	75,0
	Casi siempre	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia.

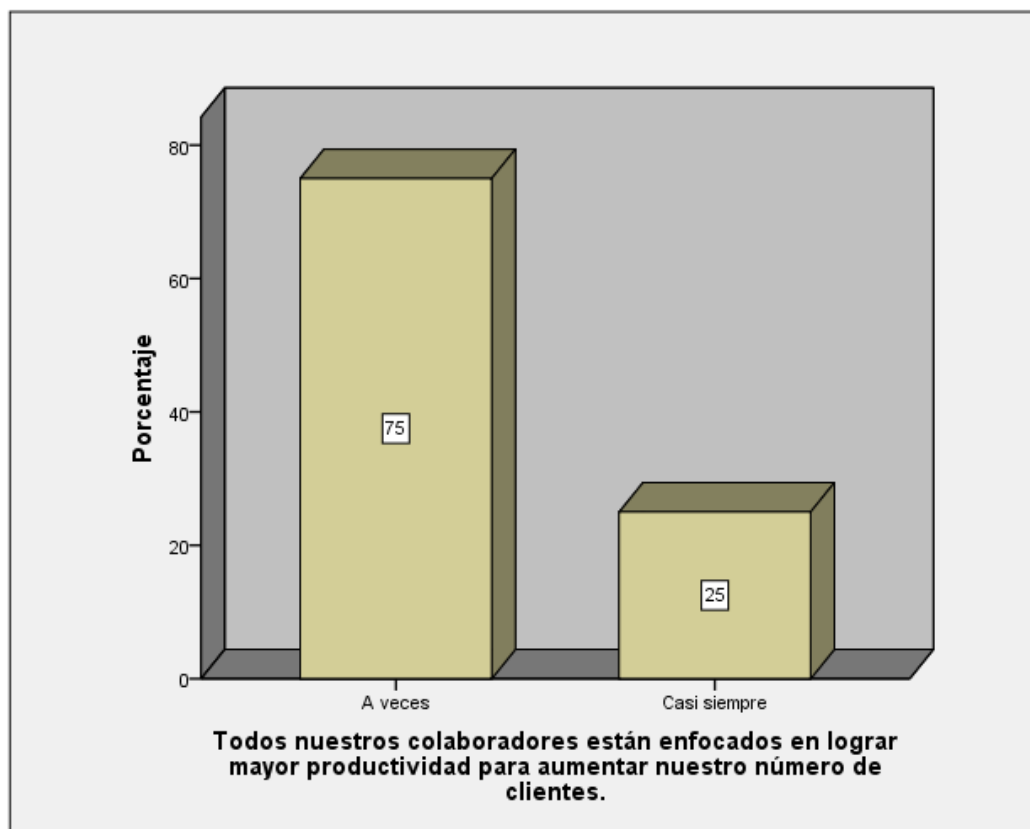


Figura 34. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 5.

Fuente: Tabla 39.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 39 y figura 34, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 5: “Todos nuestros colaboradores están enfocados en lograr mayor productividad para aumentar nuestro número de clientes”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 9 (75,0%) respondieron que todos los colaboradores a veces están enfocados en lograr mayor productividad para aumentar nuestro número de clientes; a diferencia de 3 (25,0%) que respondieron casi siempre.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados (75,0%) afirman que los colaboradores no siempre están enfocados en lograr mayor productividad.

Tabla 40. Distribución de frecuencias del ítem 6: Tenemos la política de contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	2	16,7	16,7	16,7
	A veces	4	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	5	41,7	41,7	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

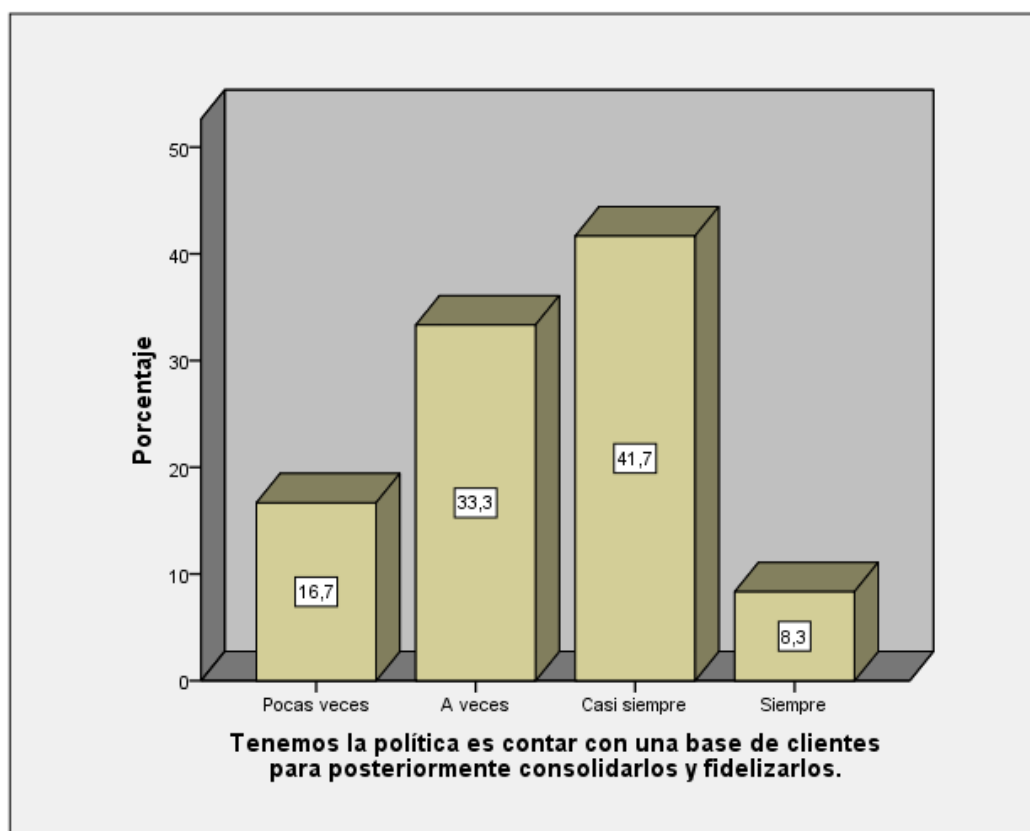


Figura 35. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 6.

Fuente: Tabla 40.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 40 y figura 35, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 6: “Tenemos la política de contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (16,7%) respondieron que pocas veces tienen la política de contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos; 4 (33,3%) a veces; 5 (41,7%) casi siempre; y sólo 1 (8,3%) respondió que siempre tienen la política de contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos.

Claramente se puede observar que la mitad de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (50,0%) afirman que la empresa no siempre tiene la política de contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos, retrayendo así el incremento de la productividad.

Tabla 41. Distribución de frecuencias del ítem 7: Estamos siempre innovando, así nuestros productos y servicios son cada vez más productivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	6	50,0	50,0	50,0
	A veces	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

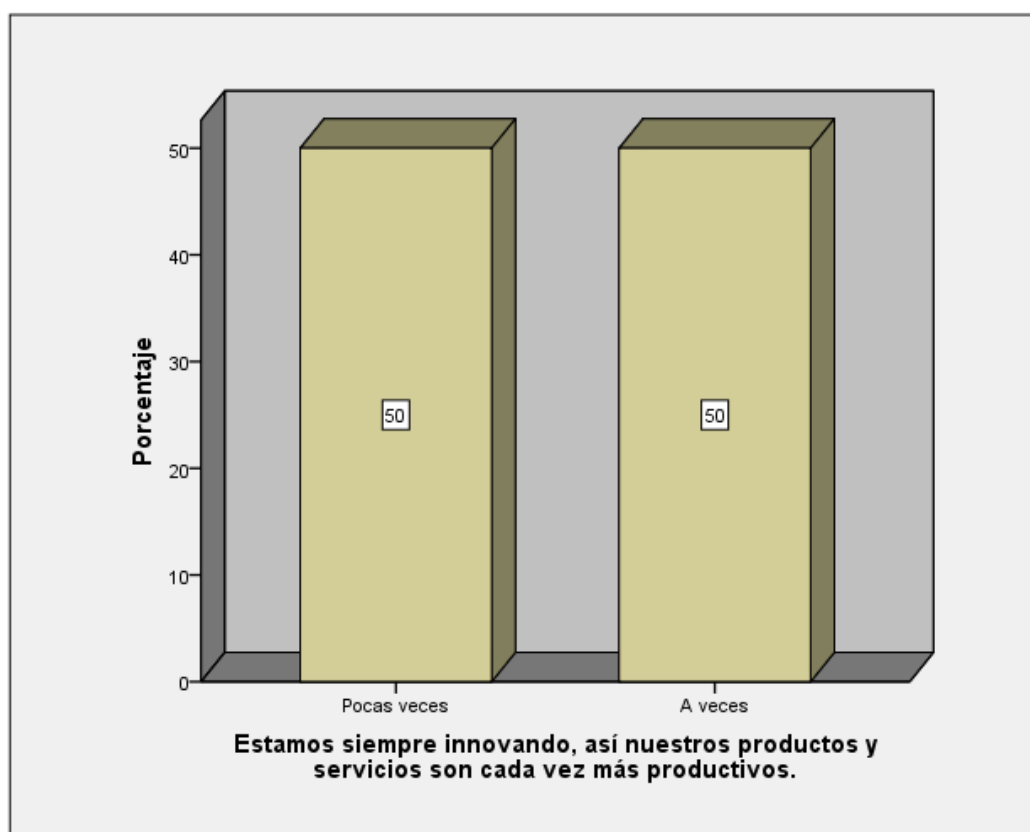


Figura 36. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 7.

Fuente: Tabla 41.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 41 y figura 36, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 7: “Estamos siempre innovando, así nuestros productos y servicios son cada vez más productivos”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 6 (50,0%) respondieron que pocas veces están innovando, así nuestros productos y servicios son cada vez más productivos; y 6 (50,0%) respondieron que a veces están innovando.

Claramente se puede observar que todos los encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (100,0%) afirman que la empresa de vez en cuando está innovando, así los productos y servicios no siempre serán más productivos.

Tabla 42. Distribución de frecuencias del ítem 8: Continuamente se realizan acciones de monitorización del entorno, así se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Pocas veces	5	41,7	41,7	50,0
	A veces	6	50,0	50,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

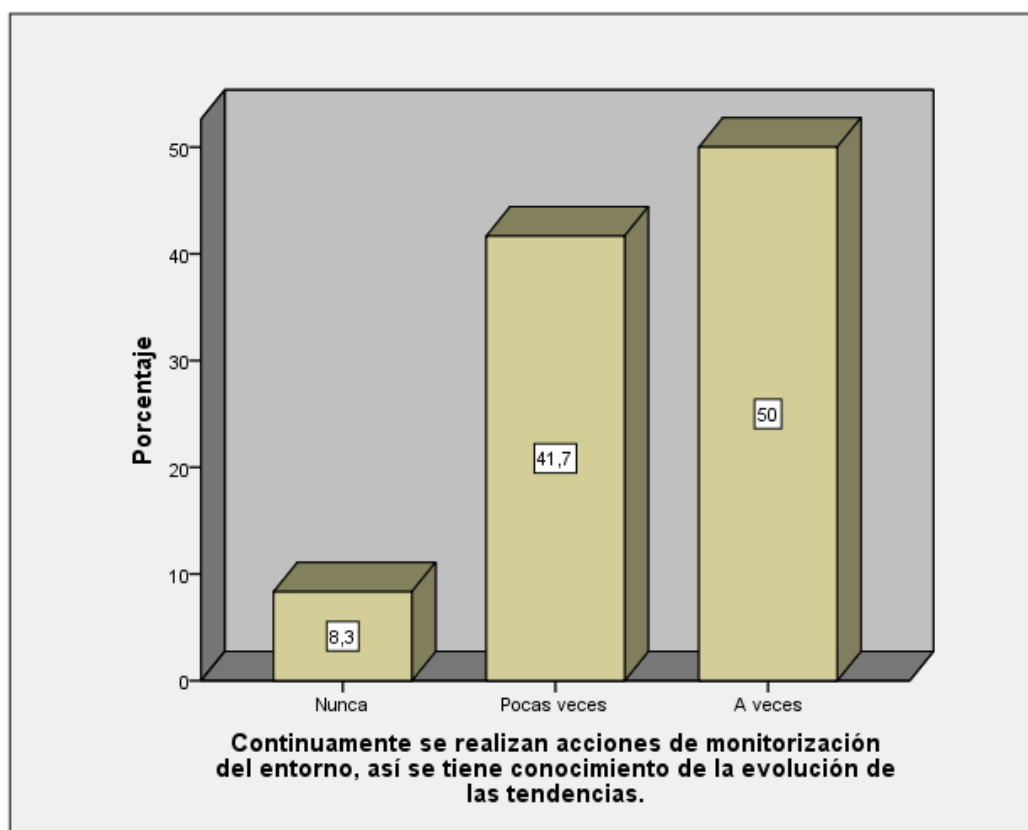


Figura 37. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 8.

Fuente: Tabla 42.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 42 y figura 37, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 8: “Continuamente se realizan acciones de monitorización del entorno, así se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron que nunca se realizan acciones de monitorización del entorno, así no se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias; 5 (41,7%) pocas veces; y 6 (50%) respondieron que a veces se realizan acciones de monitorización del entorno, por lo que no siempre se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias.

Claramente se puede observar que todos los encuestados entre los que respondieron nunca, pocas veces y a veces (100,0%) afirman en menor y mayor grado que la empresa no siempre realiza acciones de monitorización del entorno, donde podemos entender que hay poco conocimiento de la evolución de las tendencias.

Tabla 43. Distribución de frecuencias del ítem 9: Hacemos comparaciones entre empresas y estamos muy al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	7	58,3	58,3	83,3
	Casi siempre	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

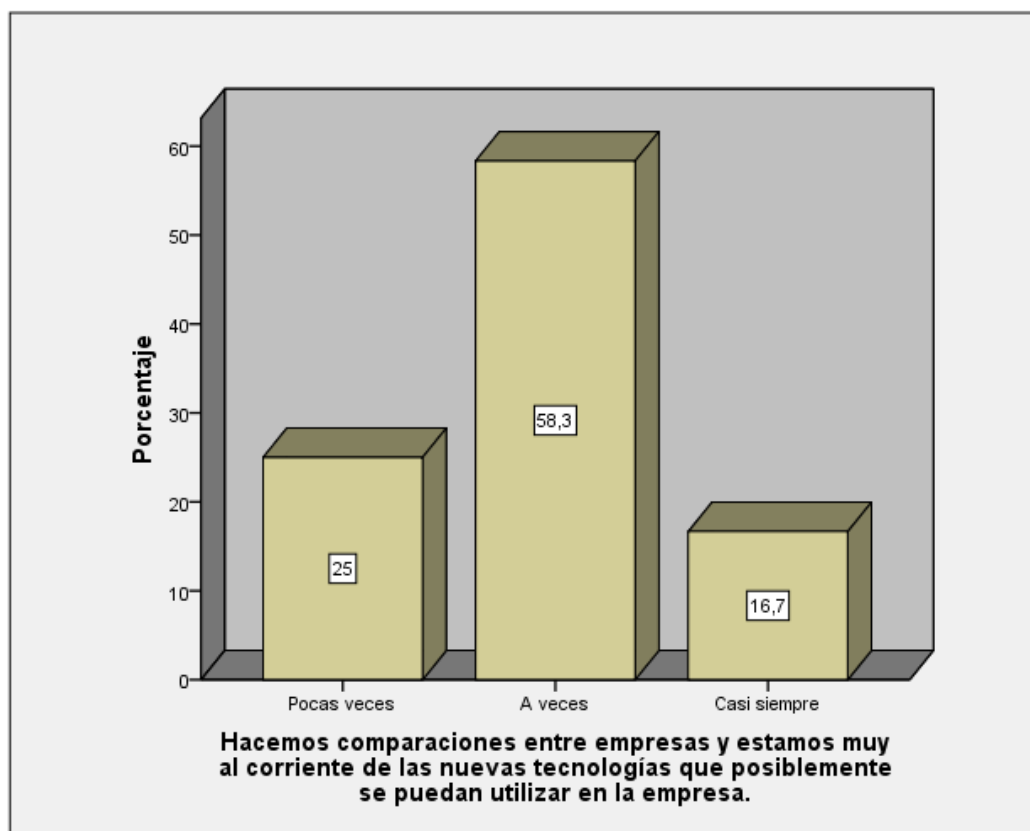


Figura 38. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 9.

Fuente: Tabla 43.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 43 y figura 38, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 9: “Hacemos comparaciones entre empresas y estamos muy al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (25,0%) respondieron que pocas veces se hace comparaciones entre empresas y no se está muy al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa; 7 (58,3%) a veces; y sólo 2 (16,7%) respondieron que casi siempre se hace comparaciones entre empresas y estamos muy al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (83,3%) afirman que no siempre se hace comparaciones entre empresas para estar al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa, lo que redundará en la baja productividad.

Tabla 44. Distribución de frecuencias del ítem 10: La empresa se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Pocas veces	3	25,0	25,0	33,3
	A veces	7	58,3	58,3	91,7
	Casi siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

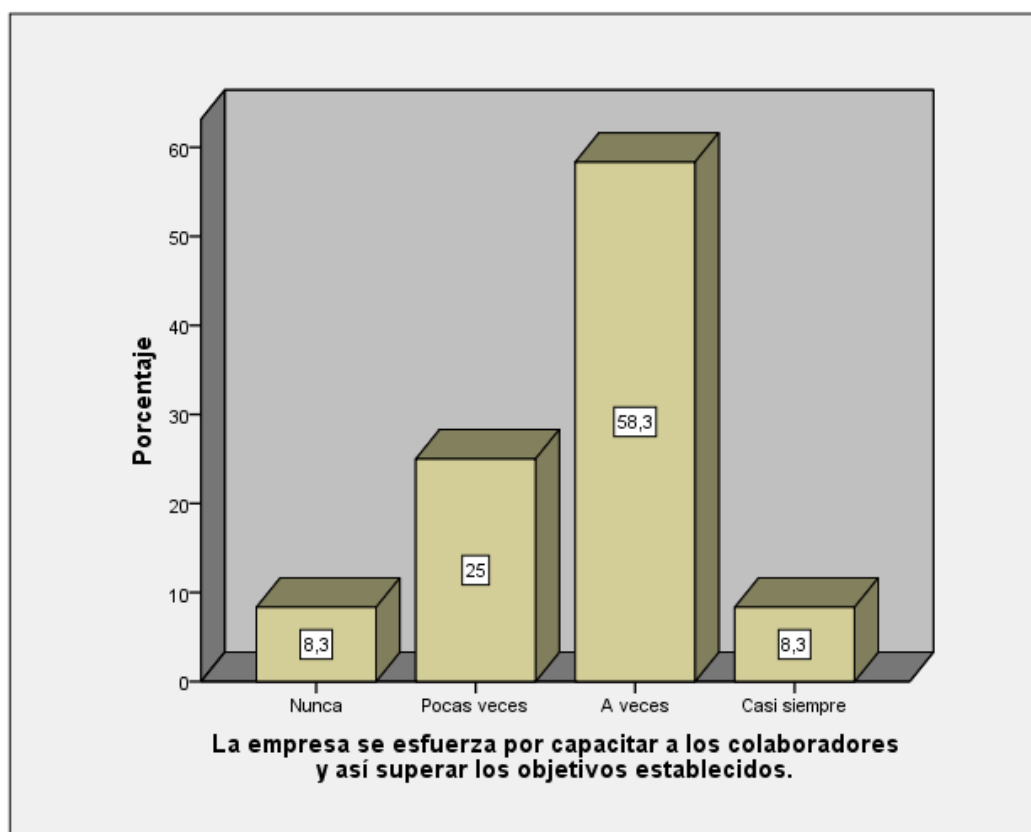


Figura 39. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 10.

Fuente: Tabla 44.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 44 y figura 39, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 10: “La empresa se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron que la empresa nunca se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos; 3 (25,0%) lo hace pocas veces; 7 (58,3%) a veces; y sólo 1 (8,3%) respondió que la empresa casi siempre se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados entre los que respondieron nunca, pocas veces y a veces (91,7%) en menor y mayor grado afirman que la empresa no siempre se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos.

Tabla 45. Distribución de frecuencias del ítem 11: La empresa tienen conocimientos precisos de calidad y los actualiza constantemente, sobre todo en el ámbito de actividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	6	50,0	50,0	75,0
	Casi siempre	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

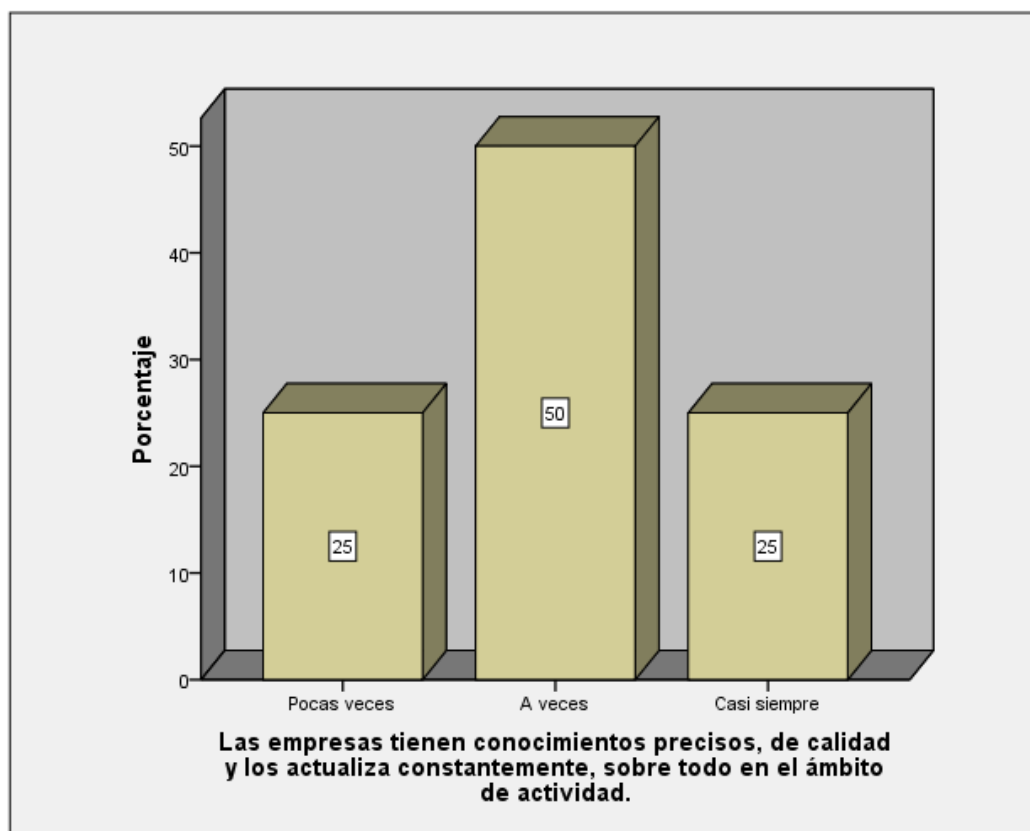


Figura 40. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 11.

Fuente: Tabla 45.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 45 y figura 40, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 11: “Las empresas tienen conocimientos precisos, de calidad y los actualiza constantemente, sobre todo en el ámbito de actividad”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (25,0%) respondieron que la empresa nunca ha tenido conocimientos precisos de calidad y tampoco los actualiza constantemente; 6 (50,0%) a veces; y 3 (25,0%) respondió que la empresa casi siempre ha tenido conocimientos precisos de calidad y los actualiza constantemente, sobre todo en el ámbito de actividades.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (75,0%) en menor y mayor grado afirman que la empresa no siempre ha tenido conocimientos precisos de calidad y pocas veces los actualiza constantemente, lo que merma su crecimiento productivo.

Tabla 46. Distribución de frecuencias del ítem 12: Los colaboradores, al recibir capacitación permanente, éstos se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores, cuando este es bastante agitado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	8	66,7	66,7	66,7
	A veces	4	33,3	33,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

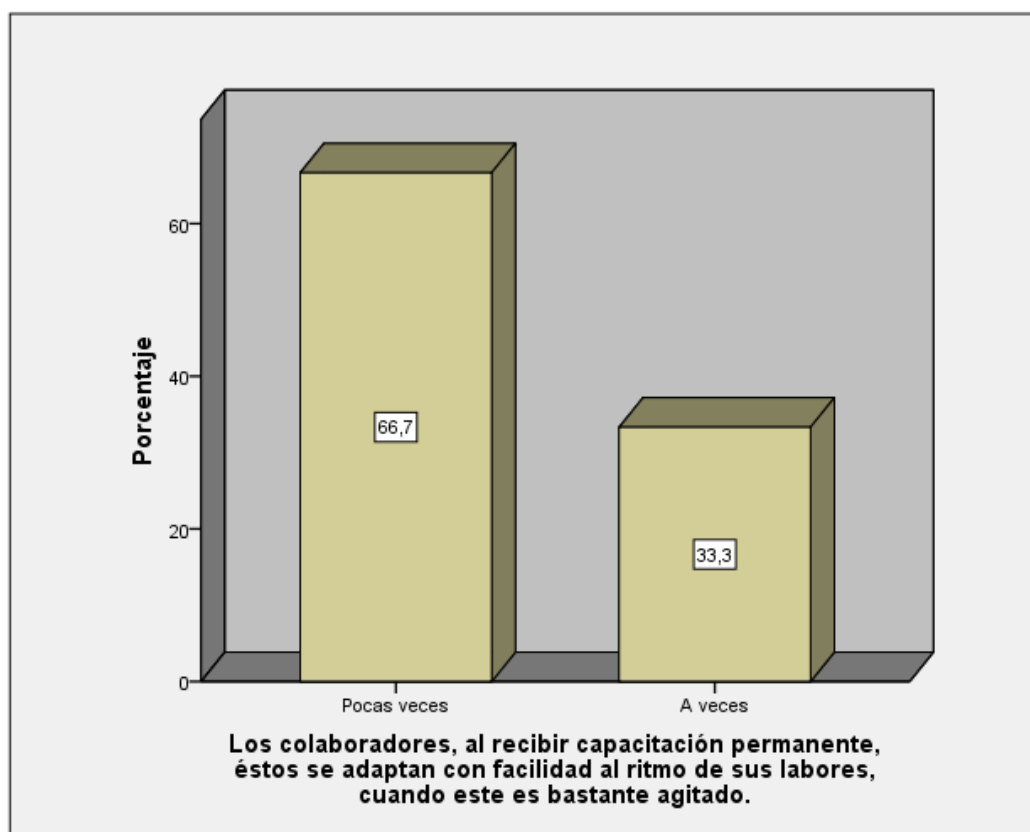


Figura 41. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 12.

Fuente: Tabla 46.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 46 y figura 41, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 12: “Los colaboradores, al recibir capacitación permanente, éstos se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores, cuando este es bastante agitado”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 8 (66,7%) respondieron que los colaboradores, al recibir capacitación permanente, éstos nunca se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores cuando este es bastante agitado; a diferencia de 4 (33,3%) quienes afirmaron que a veces si se adaptan.

Claramente se puede observar que todos los encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (100,0%) afirman que los colaboradores, al recibir capacitación permanente, éstos pocas veces y a veces se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores, cuando este es bastante agitado; lo que demuestra la poca seguridad que tienen del éxito de sus colaboradores, por ende de la empresa; lo que redundaría en la baja productividad empresarial.

Tabla 47. Distribución de frecuencias del ítem 13: Estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar para estar a la altura de lo que el mercado exige.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	12	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

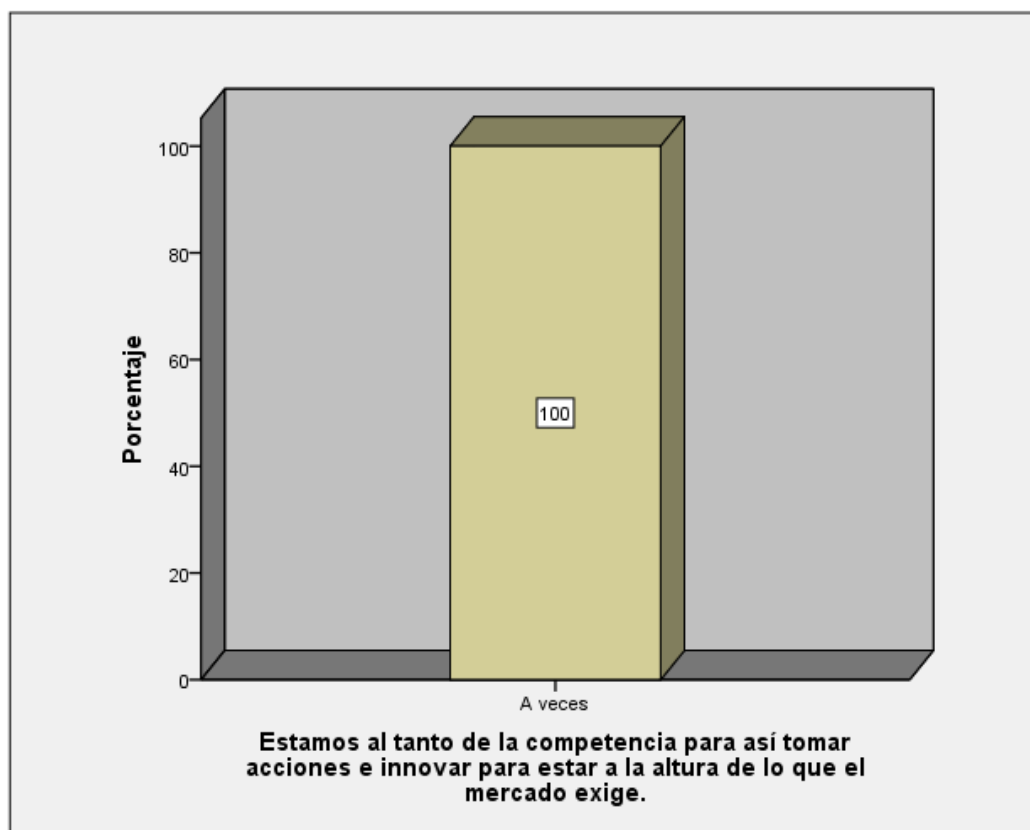


Figura 42. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 13.

Fuente: Tabla 47.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 47 y figura 42, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 13: “Estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar para estar a la altura de lo que el mercado exige”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 12 (el 100%) respondieron que a veces estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar para estar a la altura de lo que el mercado exige.

Claramente se puede observar que todos los encuestados (100%) respondieron a veces estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar; lo que significa que la empresa no está a la altura de lo que el mercado exige, todo ello redundando en la productividad de la misma.

Tabla 48. Distribución de frecuencias del ítem 14: La empresa no tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	7	58,3	58,3	83,3
	Casi siempre	1	8,3	8,3	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

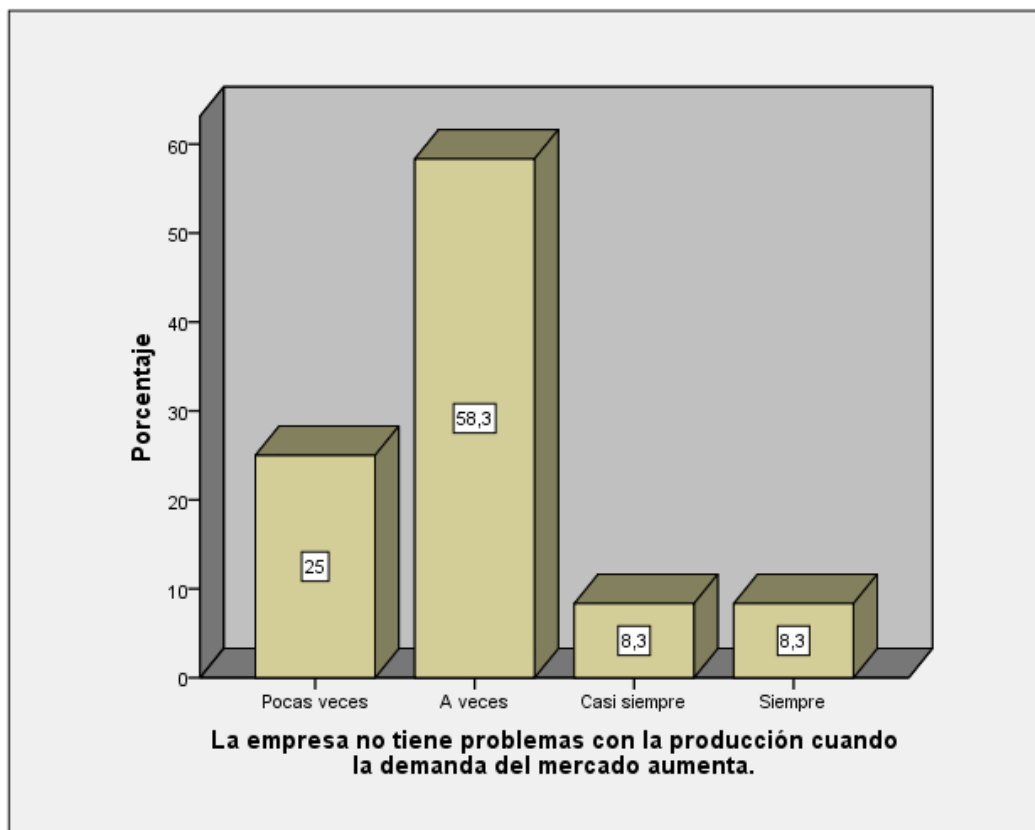


Figura 43. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 14.

Fuente: Tabla 48.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 48 y figura 43, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 14: “La empresa no tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (25,0%) respondieron que la empresa pocas veces tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta; 7 (58,3%) a veces; 1 (8,3%) casi siempre; y 1 (8,3%) respondieron que la empresa siempre tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta.

Claramente se puede observar que la mayoría de encuestados entre los que respondieron a veces, casi siempre y siempre (74,9%) respondieron la empresa tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta.

Tabla 49. Distribución de frecuencias del ítem 15: Seguimos y estamos al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Pocas veces	2	16,7	16,7	16,7
A veces	10	83,3	83,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

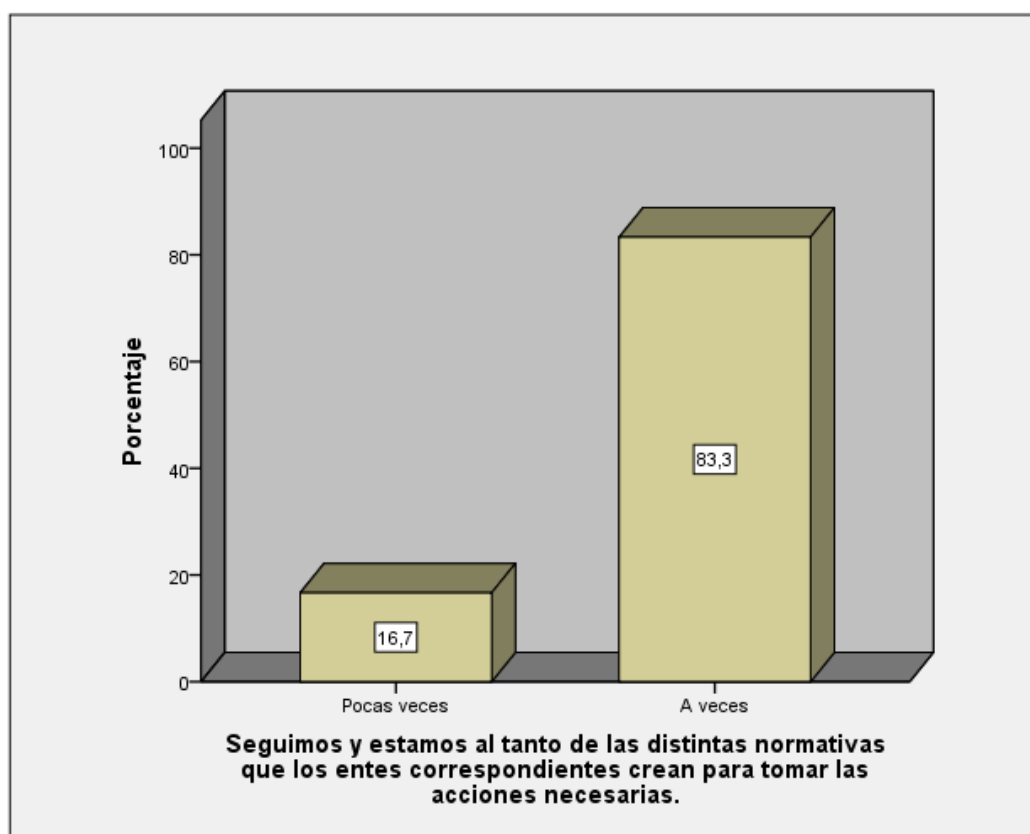


Figura 44. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 15.

Fuente: Tabla 49.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 49 y figura 44, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 15: “Seguimos y estamos al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (16,7%) respondieron que pocas veces siguen y están al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias; frente a 10 (83,3%) de encuestados que respondieron a veces siguen y están al tanto de las distintas normativas.

Claramente se puede observar que todos los encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (100,0%) respondieron que no siempre están siguiendo y tampoco están al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias, lo que bloque el panorama legal de la empresa, redundando así en la baja productividad.

Tabla 50. Distribución de frecuencias del ítem 16: Existe un departamento en nuestra empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	16,7	16,7	16,7
	Pocas veces	7	58,3	58,3	75,0
	A veces	2	16,7	16,7	91,7
	Casi siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

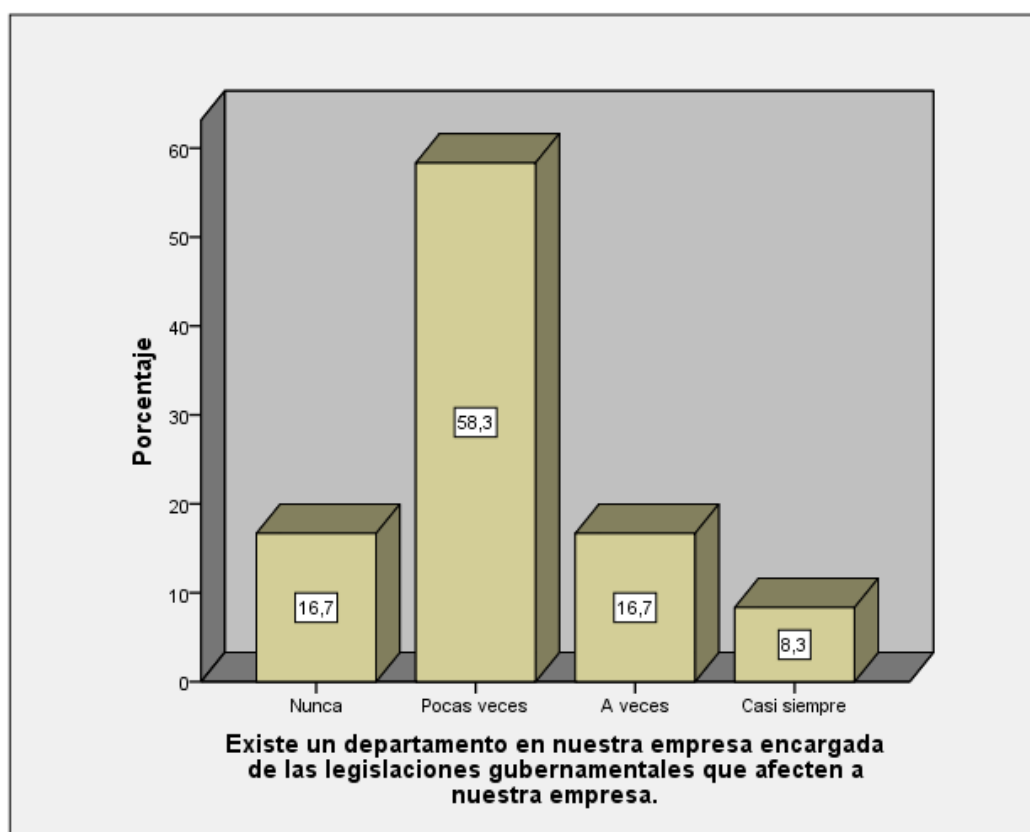


Figura 45. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 16.

Fuente: Tabla 50.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 50 y figura 45, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 16: “Existe un departamento en nuestra empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (16,7%) respondieron que nunca existió un departamento en la empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa; 7 (58,3%) pocas veces, 2 (16,7%) a veces; y 1 (8,3%) respondió que casi siempre existe un departamento en la empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de los encuestados entre los que respondieron nunca y pocas veces (75,0%) en menor o mayor grado respondieron que no siempre existió un departamento en la empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa, las mismas razones que lógicamente hará que la empresa esté a la deriva.

Tabla 51. Distribución de frecuencias del ítem 17: Nuestros colaboradores son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	1	8,3	8,3	8,3
	A veces	9	75,0	75,0	83,3
	Casi siempre	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

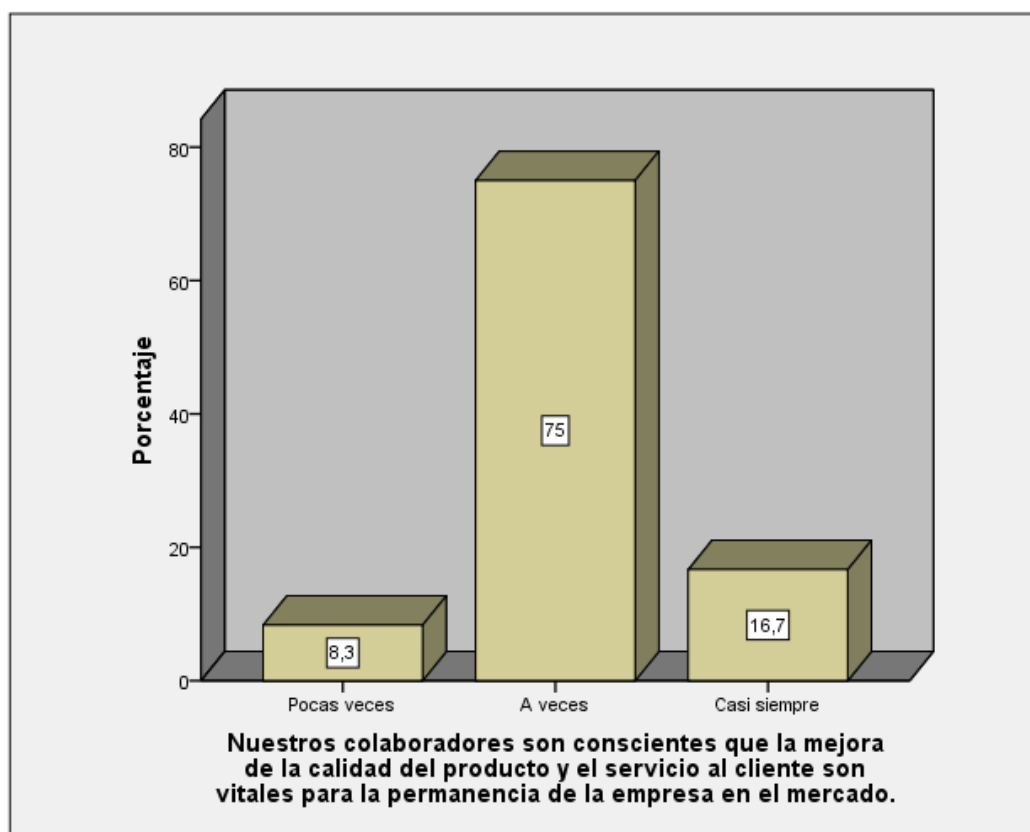


Figura 46. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 17.

Fuente: Tabla 51.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 51 y figura 46, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 17: “Nuestros colaboradores son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron que los colaboradores pocas veces son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado; 9 (75,0%) a veces; y 2 (16,7%) respondió que los colaboradores casi siempre son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de los encuestados entre los que respondieron nunca y pocas veces (83,3%) los colaboradores no siempre son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado.

Tabla 52. Distribución de frecuencias del ítem 18: Durante el proceso de importación y exportación nuestros colaboradores se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido están organizados en circuitos de producción efectivos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Pocas veces	2	16,7	16,7	16,7
A veces	7	58,3	58,3	75,0
Casi siempre	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

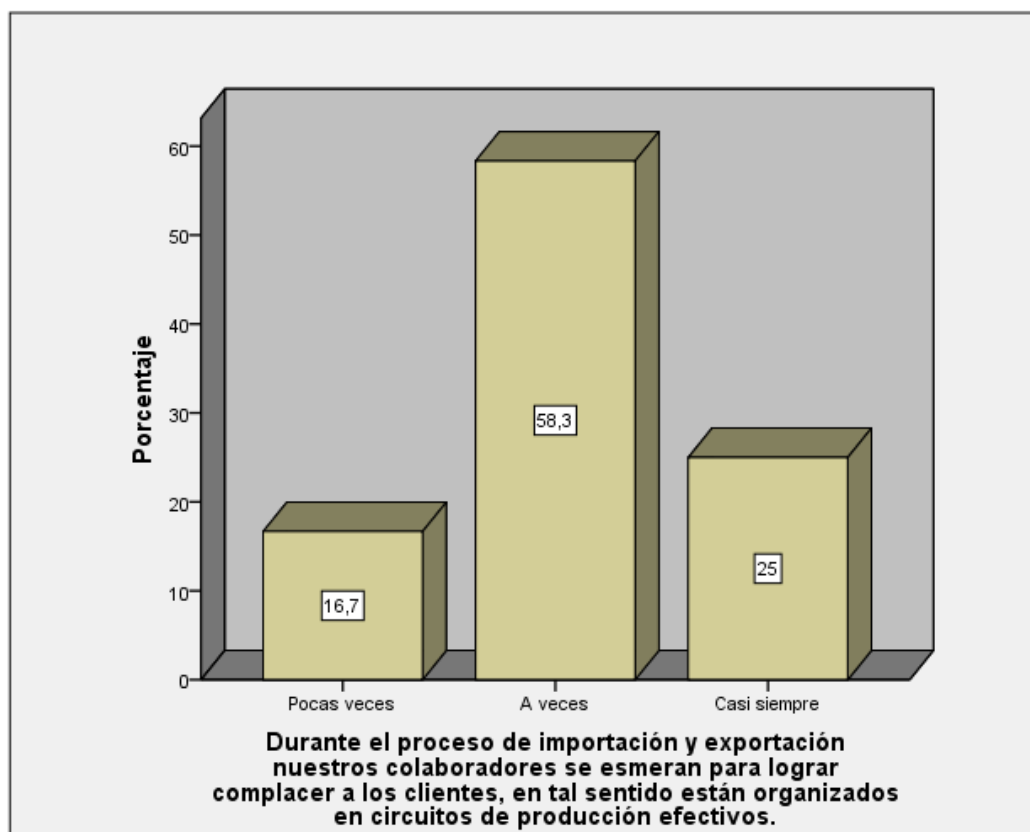


Figura 47. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 18.

Fuente: Tabla 52.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 52 y figura 47, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 18: “Durante el proceso de importación y exportación nuestros colaboradores se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido están organizados en circuitos de producción efectivos”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (16,7%) respondieron que durante el proceso de importación y exportación los colaboradores pocas veces se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido no siempre están organizados en circuitos de producción efectivos; 7 (58,3%) a veces; y 3 (25,0%) respondieron que durante el proceso de importación y exportación los colaboradores casi siempre se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido están organizados en circuitos de producción efectivos.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (75,0%) afirmaron que durante el proceso de importación y exportación nuestros colaboradores pocas veces se esmeran para lograr complacer a los clientes.

Tabla 53. Distribución de frecuencias del ítem 19: La administración de la empresa responde a la misión y visión de la misma, ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	8,3	8,3	8,3
	Pocas veces	2	16,7	16,7	25,0
	A veces	6	50,0	50,0	75,0
	Casi siempre	3	25,0	25,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

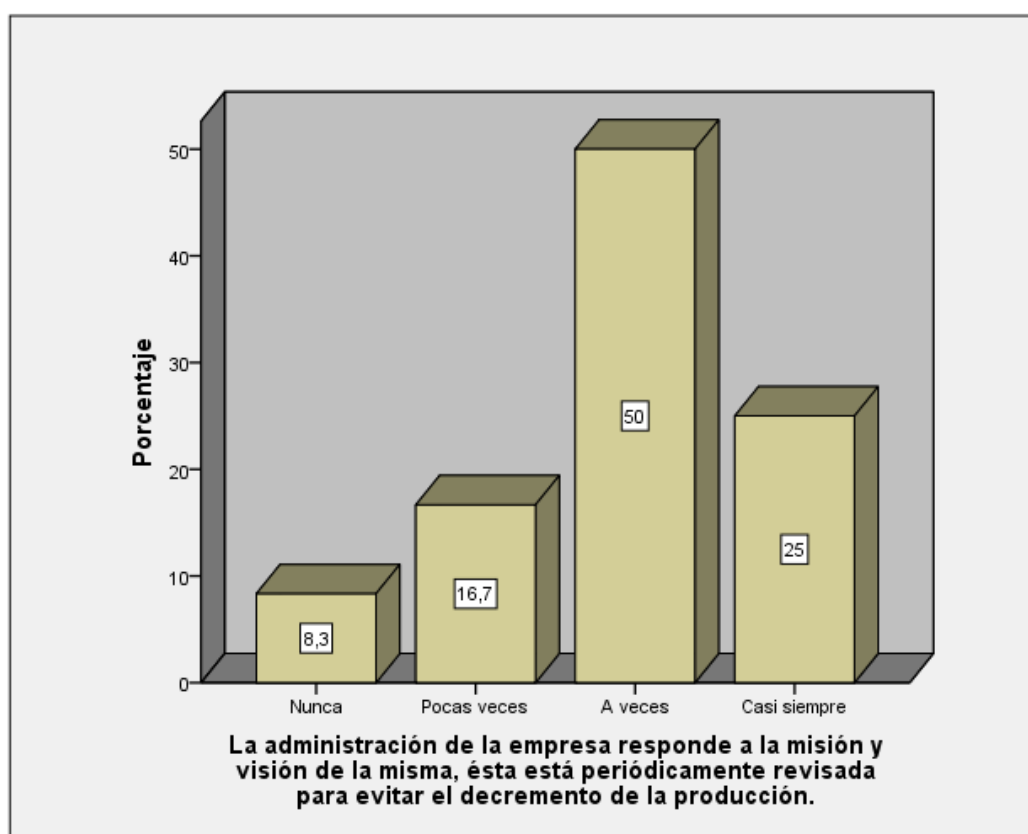


Figura 48. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 19.

Fuente: Tabla 53.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 53 y figura 48, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 19: “La administración de la empresa responde a la misión y visión de la misma, ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron que la administración de la empresa nunca responde a la misión y visión de la misma, tampoco ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción; 2 (16,7%) pocas veces; 6 (50,0%) a veces; y 3 (25,0%) respondieron que la administración de la empresa casi siempre responde a la misión y visión de la misma, ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción.

Claramente se puede observar que un grupo significativo de encuestados entre los que respondieron nunca y pocas veces (25,0%) afirmaron que la empresa no responde a la misión y visión, lo que repercute en la baja productividad.

Tabla 54. Distribución de frecuencias del ítem 20: La empresa es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	3	25,0	25,0	25,0
	A veces	3	25,0	25,0	50,0
	Casi siempre	4	33,3	33,3	83,3
	Siempre	2	16,7	16,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

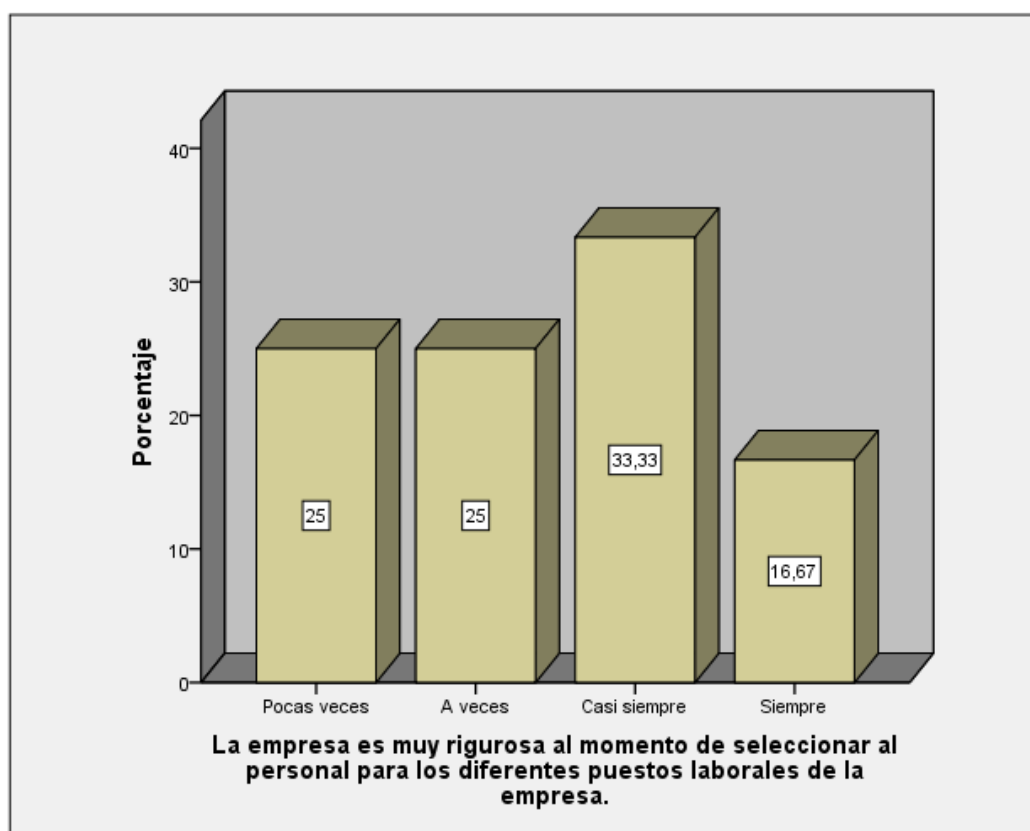


Figura 49. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 20.

Fuente: Tabla 54.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 54 y figura 49, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 20: “La empresa es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 3 (25,0%) respondieron que la empresa pocas veces es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa; 3 (25,0%) a veces; 4 (33,3%) casi siempre; y 2 (16,7%) respondieron que la empresa siempre es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa.

Claramente se puede observar que la mitad de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (50,0%) afirmaron que la empresa no siempre es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal, lo que hace suponer que el personal seleccionado será poco productivo.

Tabla 55. Distribución de frecuencias del ítem 21: El personal que se mantiene laborando con nosotros debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	1	8,3	8,3	8,3
	A veces	10	83,3	83,3	91,7
	Casi siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

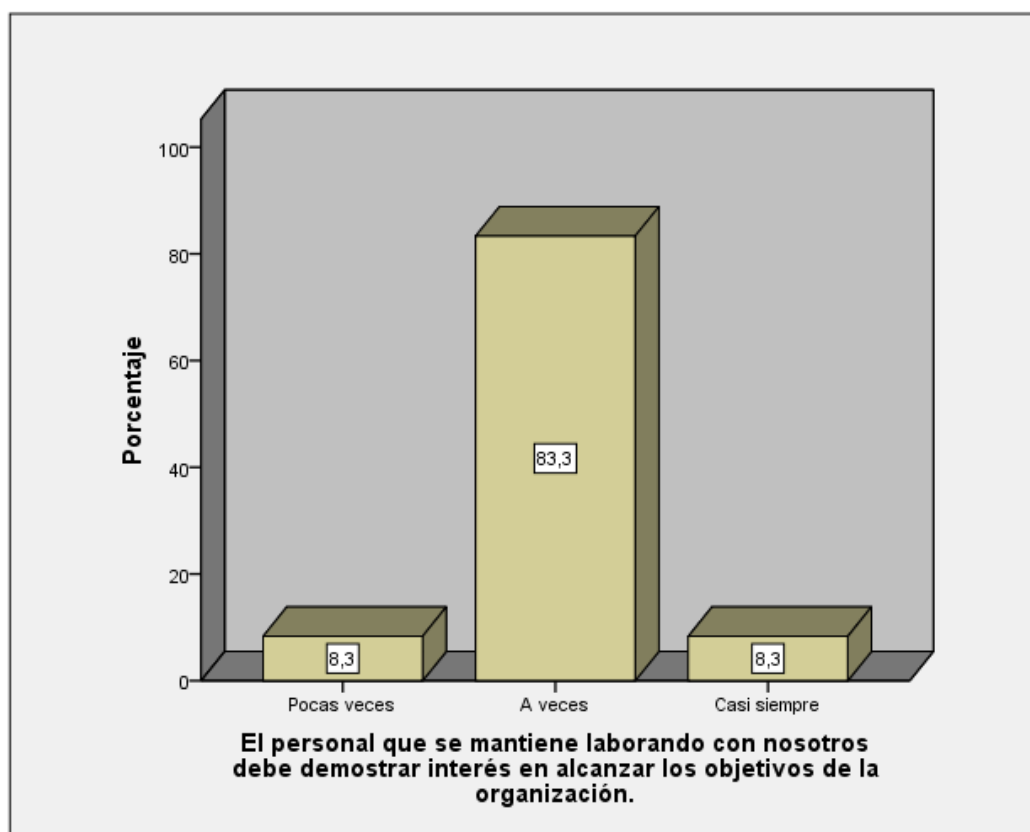


Figura 50. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 21.

Fuente: Tabla 55.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 55 y figura 50, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 21: “El personal que se mantiene laborando con nosotros debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron que el personal que se mantiene laborando con nosotros pocas veces debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización; 10 (83,3%) a veces; y 1 (8,3%) respondieron que el personal que se mantiene laborando con nosotros casi siempre debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (91,7%) afirmaron que el personal que se mantiene laborando no siempre debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización, muy contrario a lo que se requiere para alcanzar mayor productividad empresarial.

Tabla 56. Distribución de frecuencias del ítem 22: Para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando se promueven actividades de motivación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Nunca	1	8,3	8,3	8,3
Pocas veces	5	41,7	41,7	50,0
A veces	6	50,0	50,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

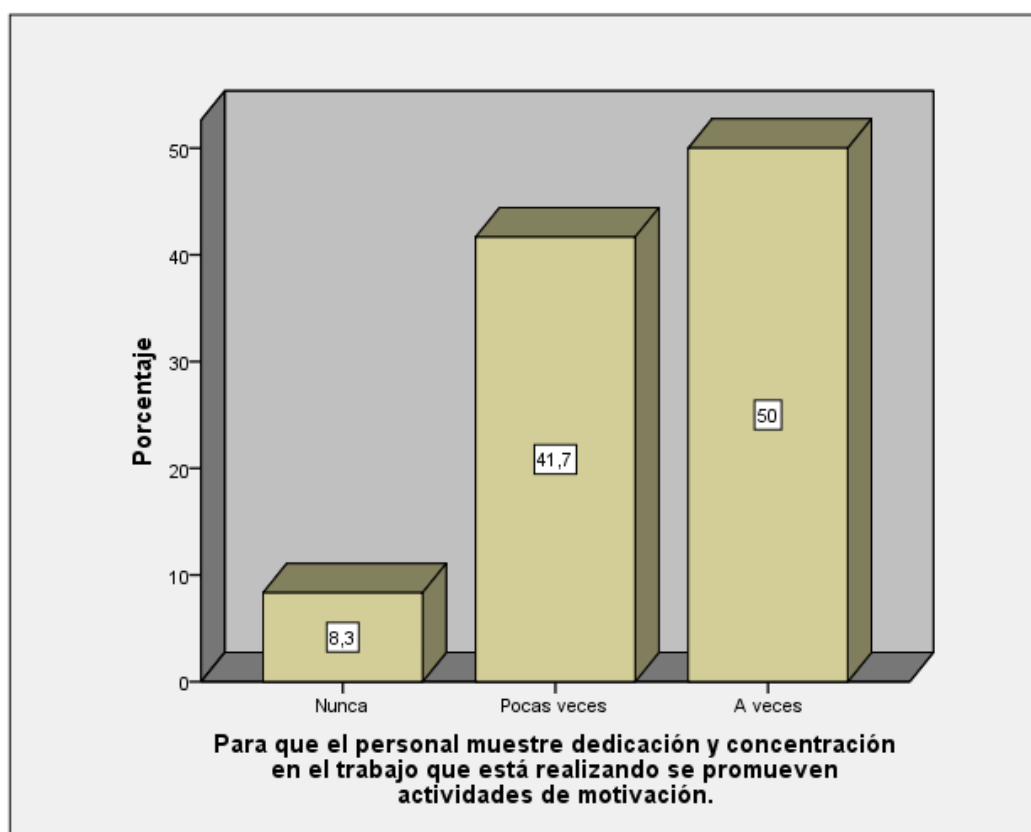


Figura 51. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 22.

Fuente: Tabla 56.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 56 y figura 51, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 22: “Para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando se promueven actividades de motivación”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 1 (8,3%) respondieron para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando nunca se promueven actividades de motivación; 5 (41,7%) pocas veces; y 6 (50,0%) respondieron para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando a veces se promueven actividades de motivación.

Claramente se puede observar que todos los encuestados entre los que respondieron nunca, pocas veces y a veces (100,0%) no siempre se promueven actividades de motivación, evitándose así la dedicación y concentración del empleado en su puesto laboral.

Tabla 57. Distribución de frecuencias del ítem 23: Fomentamos un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pocas veces	4	33,3	33,3	33,3
	A veces	6	50,0	50,0	83,3
	Casi siempre	1	8,3	8,3	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Elaboración: propia

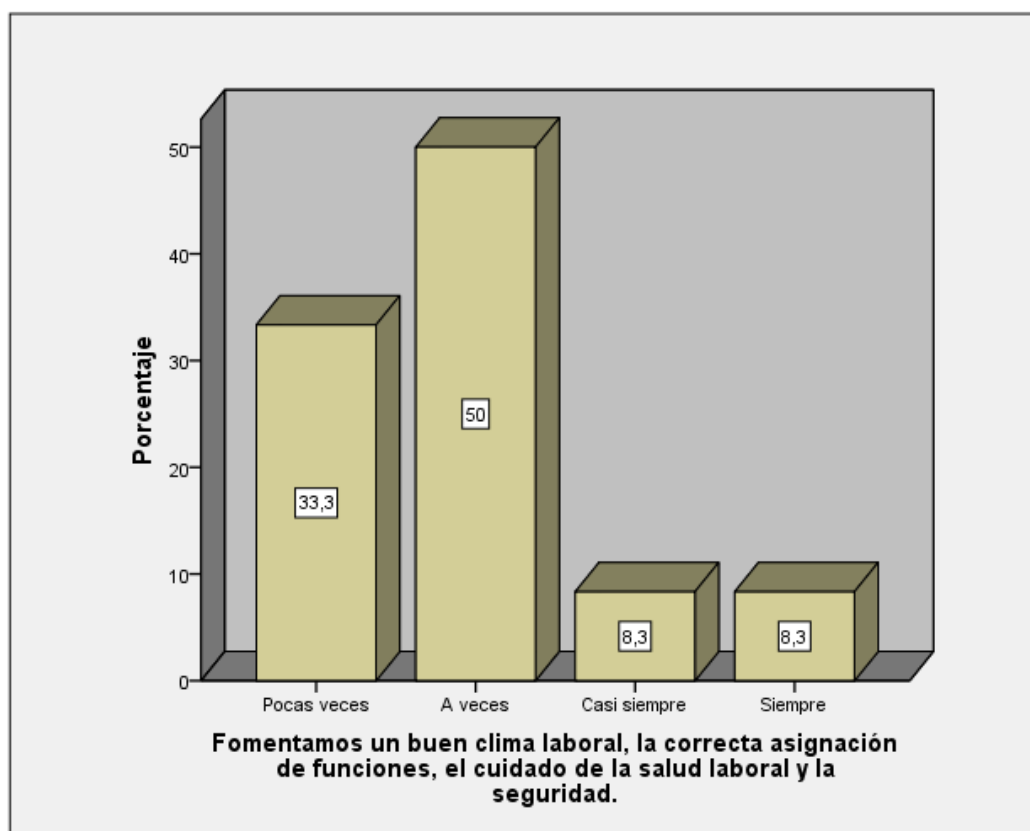


Figura 52. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 23.

Fuente: Tabla 57.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 57 y figura 52, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 23: “Fomentamos un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 4 (33,3%) respondieron que pocas veces se fomenta un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad; 6 (50,0%) a veces; 1 (8,3%) casi siempre; y 1 (8,3%) respondieron que siempre se fomenta un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados entre los que respondieron pocas veces y a veces (83,3%) afirmaron que no siempre se fomenta un buen clima laboral, tampoco la correcta asignación de funciones y el cuidado de la salud laboral y la seguridad.

Tabla 58. Distribución de frecuencias del ítem 24: Otorgamos al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	16,7	16,7	16,7
	Pocas veces	5	41,7	41,7	58,3
	A veces	4	33,3	33,3	91,7
	Siempre	1	8,3	8,3	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".
Elaboración: propia

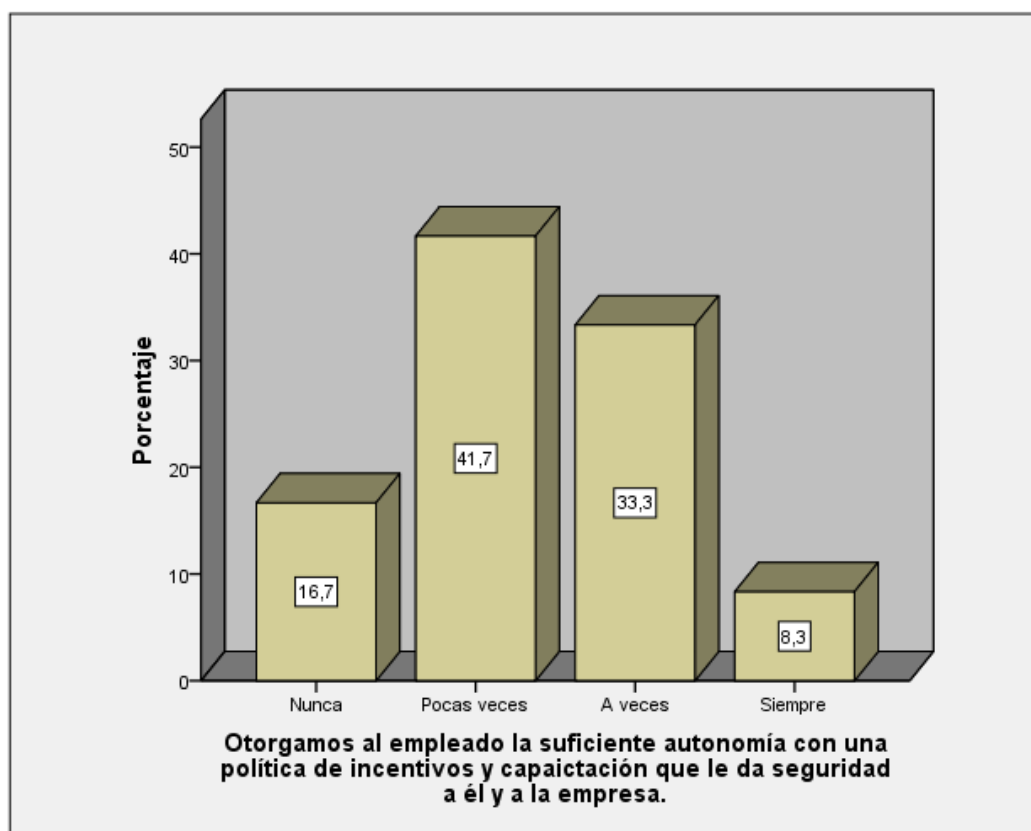


Figura 53. Distribución de frecuencias porcentuales del ítem 24.
Fuente: Tabla 58.

INTERPRETACIÓN:

La tabla 58 y figura 53, representan los resultados obtenidos al aplicar la encuesta sobre “Productividad” a las personas que laboran en la empresa Import Export “Yomar” E.I.R.L. sobre el ítem 24: “Otorgamos al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa”.

De las 12 personas que representa el 100% de encuestados: 2 (16,7%) respondieron que nunca se otorga al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa; 5 (41,7%) pocas veces; 4 (33,3) a veces; y sólo 1 (8,3%) respondieron que siempre se otorga al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa.

Claramente se puede observar que la gran mayoría de encuestados entre los que respondieron nunca, pocas veces y a veces (91,7%) afirmaron que no siempre se otorga al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa, lo que redundará seriamente en la baja productividad.

3.3.2. Análisis global

Tabla 59. Variable 02: Productividad.

Variable	N	Sumatoria	Media	Des. Típ.
Estrés laboral	12	68,50	2,85	0,688

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Tabla 59a. Frecuencias absolutas y relativas porcentuales con datos agrupados según escala de valoración de la variable Productividad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bajo nivel de Productividad	9	75,0	75,0	75,0
Alto nivel de Productividad	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

Tabla 59b. Escala de valoración para la variable Productividad.

Indicadores	Escala
Alto nivel de Productividad	73 – 120
Bajo nivel de Productividad	24 – 72

Fuente: Encuesta sobre "Productividad".

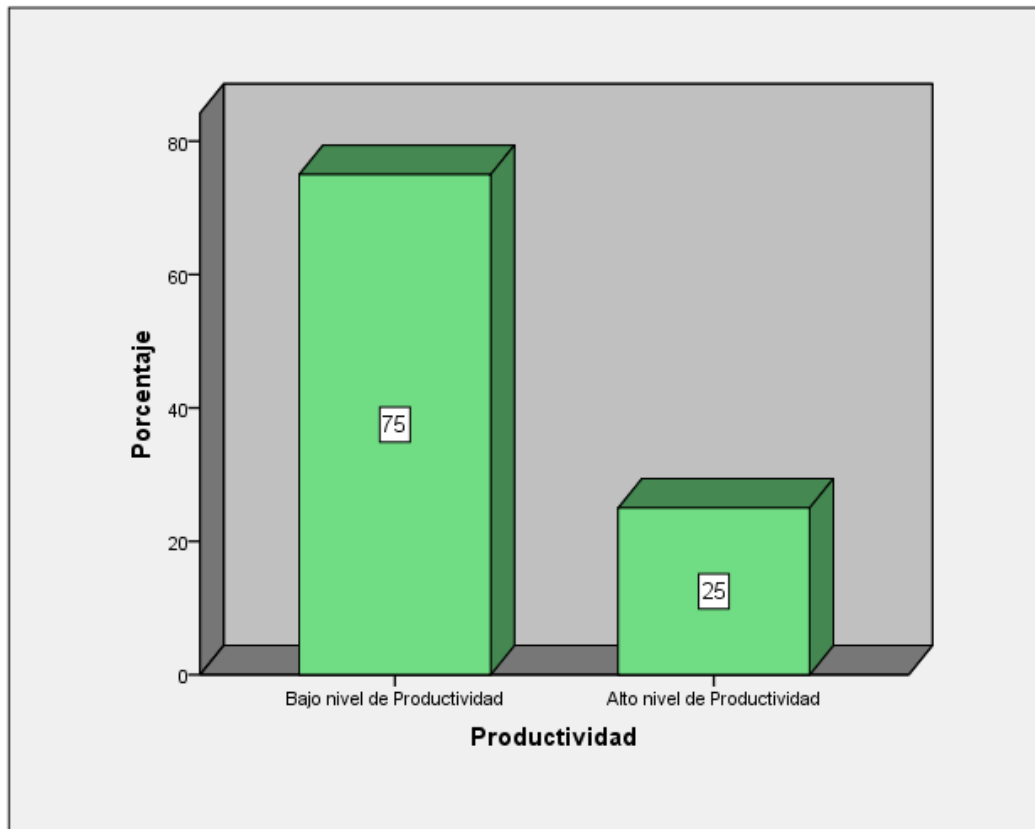


Figura 54. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable Productividad.

Fuente: Tabla 59a.

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la tabla 59 y conexas representan el comportamiento de la variable “Productividad”. El resultado medio general obtenido fue de 2,85, una desviación típica de 0,688 y una sumatoria de 68,50, lo que significa que se ha alcanzado un bajo nivel de Productividad de acuerdo a la escala de valoración, tal como se puede apreciar en la figura 54, lo cual se ve reflejada en la empresa de servicios YOMAR E.I.R.L. de Tacna .

CAPITULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

4.1.1. Comprobación de la hipótesis específica a.

“El grado del Estrés Laboral que presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna; es alto”.

Para contrastar la primera hipótesis específica se ha considerado el reporte de las tablas del 9 al 33, donde se muestran los resultados relacionados con el estrés laboral de los empleados de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna. Asimismo, se considera el reporte de la tabla 34, donde claramente muestra los resultados en forma global relacionados al Estrés Laboral percibido por las empleados de la empresa; así, se encontró un valor medio general de 3,21, con una desviación típica de 0,942 y una sumatoria de 80,22, que al ubicarlo con la escala de

valoración previamente identificado cae en el intervalo (76 – 125) denominado “Alto grado de Estrés Laboral”.

Para brindar un nivel de confianza a dichos resultados, se desarrollará la siguiente prueba de hipótesis para la sumatoria de medias de las respuestas, de donde:

H_0 : $\mu \geq 76$ Alto grado de Estrés Laboral.

H_1 : $\mu < 76$ Bajo grado de Estrés Laboral.

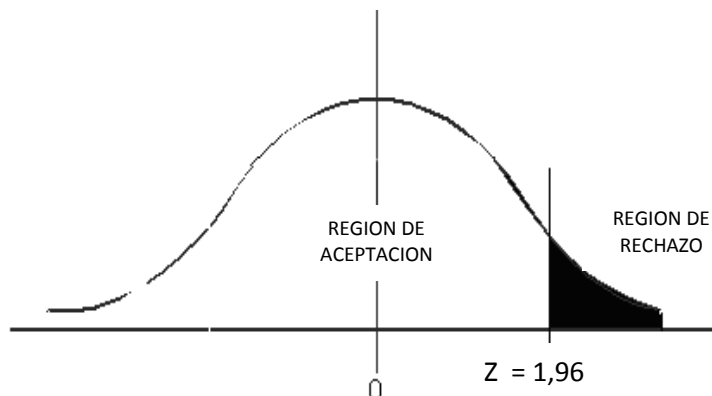
α : 5% Nivel de significación

Se procede a reemplazar en la siguiente fórmula, que corresponde a la prueba de hipótesis para la media, cuando la muestra es mayor de 30.

$$Z = \frac{X - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

$$Z = \frac{80,22 - 76}{0,942 / \sqrt{37}} = \frac{4,22}{0,155} = 27,22$$

Se tiene que el valor de $Z = 27,22$



El valor del estadístico Z en tabla al 5% de significancia es de 1,96; y el valor de Z calculado es de 27,22, el cual cae en la zona de rechazo de la H_0 lo que significa aceptar la hipótesis alternativa que afirma que el grado de estrés de los empleados de la empresa “es alto” con un nivel de confianza del 95%.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la segunda hipótesis específica de investigación planteada.

4.1.2. Comprobación de la hipótesis específica b.

“El nivel de Productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, es bajo”.

Para contrastar la primera hipótesis específica se ha considerado el reporte de las tablas del 35 al 58, donde se muestran los resultados relacionados con la Productividad de la empresa Import Export Yomar

E.I.R.L. de Tacna. Asimismo, se considera el reporte de la tabla 59, donde claramente se muestra los resultados en forma global relacionados a la Productividad percibido por los directivos de la empresa; así, se encontró un valor medio general de 2,85, con una desviación típica de 0,688 y una sumatoria de 68,50, que al ubicarlo con la escala de valoración previamente identificado cae en el intervalo (24 – 72) denominado “Bajo nivel de Productividad”.

Para brindar un nivel de confianza a dichos resultados, se desarrollará la siguiente prueba de hipótesis para la media de las respuestas, de donde:

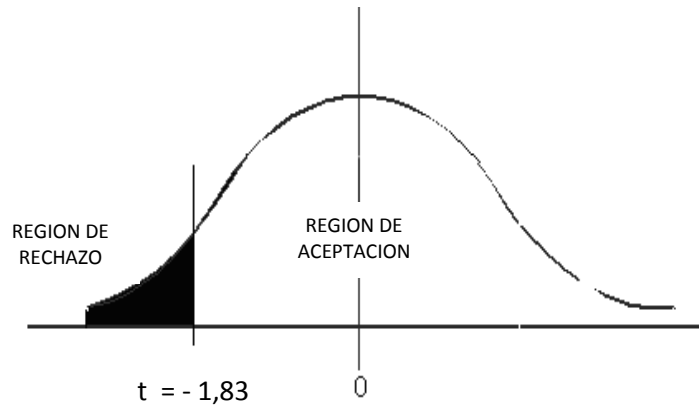
- H_0 : $\mu \geq 73$ Alto nivel de productividad.
 H_1 : $\mu < 73$ Bajo nivel de productividad.
 α : 5% Nivel de significación

Se procede a reemplazar en la siguiente fórmula, que corresponde a la prueba de hipótesis para la media, cuando la muestra es menor de 30.

$$t = \frac{X - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

$$t = \frac{68,50 - 73}{0,688 / \sqrt{12}} = \frac{- 4,5}{0,199} = - 22,61$$

Se tiene que el valor de $t = - 22,61$



El valor del estadístico t en tabla al 5% de significancia es de -1,83; y el valor de t calculado es de -22,61, el cual cae en la zona de rechazo de la H_0 lo que significa que el nivel de productividad de la empresa “es bajo” con un nivel de confianza del 95%.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la segunda hipótesis específica de investigación planteada.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

“A mayor Estrés Laboral en los empleados, menor es la Productividad de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 – 2015.”.

Para contrastar la hipótesis general tomaremos el reporte de las tablas 34 y 59, donde se puede apreciar un alto grado de Estrés Laboral de

los empleados y un bajo nivel de productividad de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna.

Para brindar un nivel de confianza a dichos resultados, se desarrollará la siguiente prueba de hipótesis:

H_0 : Al existir menor Estrés Laboral en los empleados, mayor es la Productividad de la Empresa.

H_1 : Al existir mayor Estrés Laboral en los empleados, menor es la Productividad de la Empresa

Para proceder a contrastarlas, se utilizó la regresión lineal; cuyos resultados se indican en las siguientes tablas:

Tabla 60. Resumen del modelo.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	0,054 ^a	0,003	-,097	6,85302

a. Variables predictoras: (Constante), SUMA_VAR1: Estrés Laboral.

b. Variable dependiente: SUM_VAR2: Productividad.

Tabla 61. ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1,362	1	1,362	,029	,868 ^a
Residual	469,638	10	46,964		
Total	471,000	11			

a. Variables predictoras: (Constante), SUMA_VAR1: Estrés Laboral.

b. variable dependiente: sum_var2: Productividad.

Tabla 62. Coeficientes.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	74,485	35,203		2,116	,060
SUMA_VAR1	-,078	,457	-,054	-,170	,868

a. Variable dependiente: SUM_VAR2: Productividad.

El valor R calculado fue de 0,054 con un R cuadrado de 0,003; en la regresión, la suma de cuadrado es de 1,362 con 1 grado de libertad y un sig. de 0,868 mayor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; además el coeficiente no estandarizado B es -,078 lo que implica afirmar que el comportamiento de la productividad de la empresa es decreciente frente al aumento del Estrés Laboral de los empleados, por lo que se procede a aceptar la hipótesis alternativa, confirmando que a mayor estrés de los empleados, menor será la productividad de la empresa.

Por lo tanto, además de ser comprobadas las hipótesis específicas, se procede a ACEPTAR la hipótesis general de la investigación planteada.

CONCLUSIONES

PRIMERA.- Se comprobó que efectivamente el grado del Estrés Laboral de los empleados de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, es alto (Tabla 34), con un valor medio general de 3,21 y una desviación típica de 0,94; expresándose en los “Factores Individuales” tales como personalidad, dependencia, ansiedad, introversión, rigidez, condición física, hábitos de salud, necesidades, aspiraciones, expectativas y valores; así como en las “Demandas de Trabajo” como sobrecarga laboral, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad de rol, relaciones personales, inseguridad en el trabajo, promoción, falta de participación, control, formación, cambios en la organización y contexto físico.

SEGUNDA.- También se pudo comprobar que efectivamente el nivel de Productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, es bajo (Tabla 59), con un valor medio general de 2,85 y una desviación típica de 0,68; expresándose en los “Tipos de Productividad” tales como productividad de procesos, marketing y productividad en la innovación; así como en los Factores de impacto, en los

que se considera factores externos, internos y gestión del talento del empleado, visto por los mismos directivos de la empresa.

TERCERA.- Al comprobar que existe un alto grado de Estrés Laboral en los empleados, se pudo también comprobar el menor nivel de Productividad de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, hecho que nos permite afirmar que si se disminuye el grado de estrés de los empleados se podría incrementar de sobremanera la productividad de la empresa.

SUGERENCIAS

PRIMERA.- Debido al alto grado de estrés de los empleados de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, es necesario que los encargados vean la manera de valorar el recurso humano dándoles la oportunidad de elevar el autoestima con talleres de recreación y participación; asimismo reconocer a los miembros de la empresa por la buena labor que realizan premiándolos públicamente.

SEGUNDA.- Implementar talleres de capacitación sobre productividad empresarial tanto para directivos como para empleados y/o colaboradores con temas relacionados a los tipos de productividad tale como productividad de procesos, marketing, innovación y productividad del conocimiento; y también sobre temas de factores de impacto de la productividad tanto internos como externos, así como la gestión del talento humano; para de esta manera mejorar la productividad empresarial de la mano con la responsabilidad social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Boyso.com (2004). *Canales de distribución: métodos y canales de distribución*. Utilidades. Guía del exportador. Recuperado de <http://www.boyso.com/utilidades/2004.htm>. [Consultado el 12 de agosto de 2015].

Cano (2002). *Causas y Síntomas de Estrés Laboral*. Recuperado de <http://www.gueb.org/motivacion/estres-laboral> [Consultado el 22.05.2015].

Cantú, H. (2002). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Cuarta edición, México, D.F. Editorial Mcgraw Hill.

Cornejo, E (1999). *Introducción a los negocios de Exportación Lima, Perú*. Edit. San Marcos, p. 16

Cortés, M. & Iglesias, M. (2005). *Generalidades sobre la Metodología de la Investigación*, México, UNACAR.

Garoz, P. (2010), *El mercado de trabajo, los salarios y la productividad*. Recuperado de [http://definanzas.com/2009/05/25/ concepto-de-productividad/](http://definanzas.com/2009/05/25/concepto-de-productividad/) [Consultado el 22.05.2015].

Gutiérrez, A. (2005). *Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional*. Tesis. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Hernández, R. (2000). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Grow Hill.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*, México, Pearson Prentice Hall, 6ª. Edición, p. 316.

Lerma, K.. A.. (2004). *Mercadotecnia. El producto, el precio y sus estrategias*. México, Gasca Sicco, p. 89.

Mercado y Cols. (2008), *Indicador de presión en el trabajo en ejecutivos mexicanos y estrategias de manejo con enfoque de desarrollo humano organizacional*. Revista Científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal, 24(108), pp. 15-36.

Morales C. M. (2007), *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño*

noviembre – diciembre, Lima- Perú 2006. Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Medicina Humana, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Pilco R., Vivanco C. (2012). *Niveles de estrés y rendimiento académico en los estudiantes de la escuela académico profesional de obstetricia de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2011.* Facultad de Medicina. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

Organización Internacional de Estandarización - ISO (Noviembre, 2010). *Norma ISO 26000 Responsabilidad Social: visión general del proyecto.* Recuperado de http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf [Consultado el 03.05.2015].

Rodríguez, M (2005). *El estrés en el ámbito Laboral. Gabinete Confederal de Seguridad y Salud laboral. USO: Unión Sindical Obrera. Madrid, España.* Recuperado de <http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf> [Consultado el 24.05.2015].

Santesmases, M. M., Sanchez, A. & Valderres, F. (2003). *Mercadotecnia. Conceptos y Estrategias.* España, Ediciones Pirámide, p. 463-464.

Trucco y Valenzuela (1999). *Síntomas y principales fuentes de estrés ocupacional percibido por dos grupos de trabajadores de salud*. Investigación de tipo descriptivo. Ciudad de Santiago, Chile.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT YOMAR E.I.R.L. DE TACNA, 2014-2015”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye el Estrés Laboral en la Productividad de los trabajadores de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 - 2015?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la influencia del Estrés Laboral para incrementar la Productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 – 2015</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>A mayor Estrés Laboral en los empleados, menor es la Productividad de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, 2014 – 2015.</p>	<p>V.I.</p> <p>“Estrés Laboral”</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores individuales - Demandas de trabajo 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Transversal</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué grado de Estrés Laboral presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?</p>	<p>Objetivos específicas</p> <p>¿Qué grado de Estrés Laboral presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna?</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El grado del Estrés Laboral que presentan los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna; es alto.</p> <p>El nivel de Productividad de los trabajadores de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. de Tacna, es bajo.</p>	<p>V.D.</p> <p>“Productividad”</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de productividad - Factores de impacto en la productividad 	<p>Población</p> <p>Está conformada por 76 empleados de la empresa</p> <p>Muestra</p> <p>Conformada por 37 empleados.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Dos encuestas bajo la escala de liker, una para cada variable</p>

ANEXO 2
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL

Para mayor claridad sobre la elaboración del instrumento, se siguieron los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

“Estrés Laboral”

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones
Estrés Laboral	Factores individuales
	Demandas de trabajo

PASO 3: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES

Dimensiones	Conceptos
Factores individuales	Aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés, tales como: personalidad tipo A, dependencia, ansiedad, introversión, rigidez, la mala condición física y los malos hábitos de salud, necesidades del individuo, aspiraciones, expectativas y valores. Todas éstas características no tienen un carácter estático y reactivo con respecto a las demandas del entorno, sino que las expectativas, deseos y necesidades de la persona tienen un efecto dinámico y activo en la relación con el entorno laboral y, en último término en la generación del estrés.
Demandas de trabajo	Todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes: sobrecarga de trabajo, infracarga de trabajo, infrautilización de habilidades, repetitividad, ritmo de trabajo, ambigüedad de rol, conflicto de rol, relaciones personales, inseguridad en el trabajo, promoción, falta de participación, control, formación, falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea, cambios en la organización, responsabilidad, contexto físico.

PASO 4: ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrés Laboral	Factores individuales	Personalidad tipo A
		Dependencia
		Ansiedad
		Introversión
		Rigidez
		Condición física
		Hábitos de salud
		Necesidades
		Aspiraciones
		Expectativas
		Valores
	Demandas de trabajo	Sobrecarga de trabajo
		Infracarga de trabajo
		Infrautilización de habilidades
		Repetitividad
		Ritmo de trabajo
		Ambigüedad de rol
		Relaciones personales
		Inseguridad en el trabajo
		Promoción
		Falta de participación
		Control
		Formación
Cambios en la organización		
Contexto físico		

PASO 5: PORCENTAJE POR CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	% por dimensión
Competitividad Logística Empresarial	Factores individuales	Personalidad tipo A	50%
		Dependencia	
		Ansiedad	
		Introversión	
		Rigidez	
		Condición física	
		Hábitos de salud	
		Necesidades	
		Aspiraciones	
		Expectativas	
		Valores	
	Demandas de trabajo	Sobrecarga de trabajo	50%
		Infracarga de trabajo	
		Infrautilización de habilidades	
		Repetitividad	
		Ritmo de trabajo	
		Ambigüedad de rol	
		Relaciones personales	
		Inseguridad en el trabajo	
		Promoción	
		Falta de participación	
		Control	
		Formación	
Cambios en la organización			
Contexto físico			

PASO 6: TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	%	Nº Ítem	Indicadores	% por ind.	Nº de ítems
Estrés laboral	Factores individuales	50%	11	Personalidad tipo A	4,5%	1
				Dependencia	4,5%	1
				Ansiedad	4,5%	1
				Introversión	4,5%	1
				Rigidez	4,5%	1
				Condición física	4,5%	1
				Hábitos de salud	4,5%	1
				Necesidades	4,5%	1
				Aspiraciones	4,5%	1
				Expectativas	4,5%	1
				Valores	4,5%	1
	Demandas de trabajo	50%	14	Sobrecarga de trabajo	3,6%	1
				Infracarga de trabajo	3,6%	1
				Infrautilización de habilidades	3,6%	1
				Repetitividad	3,6%	1
				Ritmo de trabajo	3,6%	1
				Ambigüedad de rol	3,6%	1
				Relaciones personales	3,6%	1
				Inseguridad en el trabajo	3,6%	1
				Promoción	3,6%	1
				Falta de participación	3,6%	1
				Control	3,6%	1
				Formación	3,6%	1
Cambios en la organización	3,6%	1				
Contexto físico	3,6%	1				

PASO 7: ELABORACIÓN DE ITEMS POR CADA INDICADOR

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Estrés Laboral	Factores individuales	Personalidad tipo A	Soy activo, enérgico, competitivo, ambicioso, agresivo, impaciente y diligente.
		Dependencia	Me siento cómodo cuando alguien me dice "que hacer" ante los problemas que se presentan.
		Ansiedad	Cuando se presenta un conflicto en el trabajo me pongo nervioso.
		Introversión	Prefiero solucionar mis propios problemas sin la ayuda de nadie.
		Rigidez	Soy riguroso en mis quehaceres laborales, me exijo bastante.
		Condición física	Cuando estoy en malas condiciones físicas, disminuyo mi capacidad en el trabajo.
		Hábitos de salud	Los malos hábitos de salud, disminuyen mi capacidad en el trabajo.
		Necesidades	Tengo la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización.
		Aspiraciones	Aspiro logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel.
		Expectativas	MI centro laboral me brinda beneficios personales, económicos y sociales.

		Valores	Los valores de la empresa, están dados acorde a mis valores personales.
	Demandas de trabajo	Sobrecarga de trabajo	El volumen, la magnitud o complejidad de las labores en mi centro de trabajo, están por encima de mi capacidad.
		Infracarga de trabajo	El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador
		Infrautilización de habilidades	Las actividades laborales están por debajo de mi capacidad profesional.
		Repetitividad	Las tareas en mi centro de labores suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
		Ritmo de trabajo	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, no podemos adelantar o atrasar las actividades.
		Ambigüedad de rol	Existe una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
		Relaciones personales	La relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo inadecuada.
		Inseguridad en el trabajo	Siento incertidumbre, por lo que en el futuro me puedan cambiar de puesto laboral.
		Promoción	Me preocupa que la organización donde laboro, no ofrezca canales claros de ascenso.
		Falta de participación	La empresa restringe la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
		Control	En mi centro de labores existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores.
		Formación	Cuando se nos da nuevas actividades, hay falta de entrenamiento previo, se necesita capacitación.
		Cambios en la organización	Los cambios repentinos en la organización suponen un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
		Contexto físico	El ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta o impide la correcta ejecución de las demandas laborales:

PASO 8: ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En base a lo indicado anteriormente a continuación se elabora el cuestionario sobre Estrés Laboral.

ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del Estrés Laboral. Cabe recordar que la encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones. A continuación se presenta un conjunto de características sobre el Estrés Laboral, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responda marcando con un aspa en el casillero correspondiente a la alternativa que usted elija, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Nunca 2) Pocas veces 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Soy activo, enérgico, competitivo, ambicioso, agresivo, impaciente y diligente.	1	2	3	4	5
2	Me siento cómodo cuando alguien me dice "que hacer" ante los problemas que se presentan.	1	2	3	4	5
3	Cuando se presenta un conflicto en el trabajo me pongo nervioso.	1	2	3	4	5
4	Prefiero solucionar mis propios problemas sin la ayuda de nadie.	1	2	3	4	5
5	Soy riguroso en mis quehaceres laborales, me exijo bastante.	1	2	3	4	5
6	Cuando estoy en malas condiciones físicas, disminuyo mi capacidad en el trabajo.	1	2	3	4	5
7	Los malos hábitos de salud, disminuyen mi capacidad en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	Tengo la necesidad de contacto social, de intimidad, reconocimiento personal y autorrealización.	1	2	3	4	5
9	Aspiro logros personales para alcanzar un estatus de alto nivel.	1	2	3	4	5
10	MI centro laboral me brinda beneficios personales, económicos y sociales.	1	2	3	4	5
11	Los valores de la empresa, están dados acorde a mis valores personales.	1	2	3	4	5
12	El volumen, la magnitud o complejidad de las labores en mi centro de trabajo, están por encima de mi capacidad.	1	2	3	4	5
13	El volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador	1	2	3	4	5
14	Las actividades laborales están por debajo de mi capacidad profesional.	1	2	3	4	5
15	Las tareas en mi centro de labores suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.	1	2	3	4	5
16	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, no podemos adelantar o atrasar las actividades.	1	2	3	4	5
17	Existe una inadecuada información que se proporciona al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.	1	2	3	4	5
18	La relación que se establecen en el centro laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo inadecuada.	1	2	3	4	5
19	Siento incertidumbre, por lo que en el futuro me puedan cambiar de puesto laboral.	1	2	3	4	5
20	Me preocupa que la organización donde laboro, no ofrezca canales claros de ascenso.	1	2	3	4	5
21	La empresa restringe la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.	1	2	3	4	5
22	En mi centro de labores existe una estricta supervisión por parte de los superiores, evitando decisiones e iniciativas de los colaboradores.	1	2	3	4	5
23	Cuando se nos da nuevas actividades, hay falta de entrenamiento previo, se necesita capacitación.	1	2	3	4	5
24	Los cambios repentinos en la organización suponen un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.	1	2	3	4	5
25	El ambiente físico del trabajo, molesta, dificulta o impide la correcta ejecución de las demandas laborales:	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración...!!!

ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD

Para mayor claridad sobre la elaboración del instrumento, se siguieron los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

“Productividad”

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones
Productividad	Tipos de productividad
	Factores de impacto en la productividad

PASO 3: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES

Dimensiones	Conceptos
Tipos de productividad	Cuando se habla de gestión de la productividad, se tiende a pensar únicamente en procesos, lo cual es un error, puesto que la productividad es uno de los diferentes tipos o géneros de productividad, pero no el único, existen: productividad de procesos, marketing, innovación y productividad del conocimiento.
Factores de impacto en la productividad	Al igual que existen enfoques distintos para la productividad, también son diversos los factores de influencia o impacto, estos son: factores externos, factores internos y gestión del talento.

PASO 4: ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Productividad	Tipos de productividad	Productividad de procesos
		Productividad del marketing
		Productividad en la innovación
		Productividad del conocimiento
	Factores de impacto en la productividad	Factores externos
		Factores internos
		Gestión del talento

PASO 5: PORCENTAJE POR CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	% por dimensión
Productividad	Tipos de productividad	Productividad de procesos	50%
		Productividad del marketing	
		Productividad en la innovación	
		Productividad del conocimiento	
	Factores de impacto en la productividad	Factores externos	50%
		Factores internos	
Gestión del talento			

PASO 6: TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	%	Nº Ítem	Indicadores	% por ind.	Nº de ítems
Productividad	Tipos de productividad	50%	12	Productividad de procesos	12,5%	3
				Productividad del marketing	12,5%	3
				Productividad en la innovación	12,5%	3
				Productividad del conocimiento	12,5%	3
	Factores de impacto en la productividad	50%	12	Factores externos	16,7%	4
				Factores internos	16,7%	4
				Gestión del talento	16,7%	4

PASO 7: ELABORACIÓN DE ITEMS POR CADA INDICADOR

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Productividad	Tipos de productividad	Productividad de procesos	La empresa usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad.
			En la empresa se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas.
			Durante la jornada laboral el personal demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son altamente productivos.
		Productividad del marketing	Periódicamente generamos estrategias comerciales que permite a nuestra empresa llegar a nuevos mercados.
			Todos nuestros colaboradores están enfocados en lograr mayor productividad para aumentar nuestro número de clientes.
			Tenemos la política es contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos.
		Productividad en la innovación	Estamos siempre innovando, así nuestros productos y servicios son cada vez más productivos.
			Continuamente se realizan acciones de monitorización del entorno, así se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias.
			Hacemos comparaciones entre empresas y estamos muy al corriente de las nuevas

			tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa.
		Productividad del conocimiento	La empresa se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos.
			Las empresas tienen conocimientos precisos, de calidad y los actualiza constantemente, sobre todo en el ámbito de actividad.
	Factores de impacto en la productividad	Factores externos	Los colaboradores, al recibir capacitación permanente, éstos se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores, cuando este es bastante agitado.
			Estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar para estar a la altura de lo que el mercado exige.
			La empresa no tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta.
			Seguimos y estamos al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias.
		Factores internos	Existe un departamento en nuestra empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa.
			Nuestros colaboradores son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado.
			Durante el proceso de importación y exportación nuestros colaboradores se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido están organizados en circuitos de producción efectivos.
			La administración de la empresa responde a la misión y visión de la misma, ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción.
			La empresa es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa.
		Gestión del talento	El personal que se mantiene laborando con nosotros debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización.
			Para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando se promueven actividades de motivación.
			Fomentamos un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad.
			Otorgamos al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa.

PASO 8: ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En base a lo indicado anteriormente a continuación se elabora el cuestionario sobre Productividad.

ENCUESTA SOBRE PRODUCTIVIDAD

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Productividad. Cabe recordar que la encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Instrucciones. A continuación se presenta un conjunto de características sobre la Productividad, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar. Responda marcando con un aspa en el casillero correspondiente a la alternativa que usted elija, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Nunca 2) Pocas veces 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	La empresa usa todo tipo de recursos: físicos, tecnológicos, herramientas de gestión y talento humano para alcanzar altos niveles de calidad.	1	2	3	4	5
2	En la empresa se prioriza de forma adecuada las actividades de valor agregado para brindar un buen servicio al cliente y así cumplir las metas establecidas.	1	2	3	4	5
3	Durante la jornada laboral el personal demuestra dedicación y concentración en la labor que está realizando, es decir son altamente productivos.	1	2	3	4	5
4	Periódicamente generamos estrategias comerciales que permite a nuestra empresa llegar a nuevos mercados.	1	2	3	4	5
5	Todos nuestros colaboradores están enfocados en lograr mayor productividad para aumentar nuestro número de clientes.	1	2	3	4	5
6	Tenemos la política es contar con una base de clientes para posteriormente consolidarlos y fidelizarlos.	1	2	3	4	5
7	Estamos siempre innovando, así nuestros productos y servicios son cada vez más productivos.	1	2	3	4	5
8	Continuamente se realizan acciones de monitorización del entorno, así se tiene conocimiento de la evolución de las tendencias.	1	2	3	4	5
9	Hacemos comparaciones entre empresas y estamos muy al corriente de las nuevas tecnologías que posiblemente se puedan utilizar en la empresa.	1	2	3	4	5
10	La empresa se esfuerza por capacitar a los colaboradores y así superar los objetivos establecidos.	1	2	3	4	5
11	Las empresas tienen conocimientos precisos, de calidad y los actualiza constantemente, sobre todo en el ámbito de actividad.	1	2	3	4	5
12	Los colaboradores, al recibir capacitación permanente, éstos se adaptan con facilidad al ritmo de sus labores, cuando este es bastante agitado.	1	2	3	4	5
13	Estamos al tanto de la competencia para así tomar acciones e innovar para estar a la altura de lo que el mercado exige.	1	2	3	4	5
14	La empresa no tiene problemas con la producción cuando la demanda del mercado aumenta.	1	2	3	4	5
15	Seguimos y estamos al tanto de las distintas normativas que los entes correspondientes crean para tomar las acciones necesarias.	1	2	3	4	5
16	Existe un departamento en nuestra empresa encargada de las legislaciones gubernamentales que afecten a nuestra empresa.	1	2	3	4	5
17	Nuestros colaboradores son conscientes que la mejora de la calidad del producto y el servicio al cliente son vitales para la permanencia de la empresa en el mercado.	1	2	3	4	5
18	Durante el proceso de importación y exportación nuestros colaboradores se esmeran para lograr complacer a los clientes, en tal sentido están organizados en circuitos de producción efectivos.	1	2	3	4	5
19	La administración de la empresa responde a la misión y visión de la misma, ésta está periódicamente revisada para evitar el decremento de la producción.	1	2	3	4	5
20	La empresa es muy rigurosa al momento de seleccionar al personal para los diferentes puestos laborales de la empresa.	1	2	3	4	5
21	El personal que se mantiene laborando con nosotros debe demostrar interés en alcanzar los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
22	Para que el personal muestre dedicación y concentración en el trabajo que está realizando se promueven actividades de motivación.	1	2	3	4	5
23	Fomentamos un buen clima laboral, la correcta asignación de funciones, el cuidado de la salud laboral y la seguridad.	1	2	3	4	5
24	Otorgamos al empleado la suficiente autonomía con una política de incentivos y capacitación que le da seguridad a él y a la empresa.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración...!!!