

El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR

Br. Tejada Chávez Luis Miguel

ASESOR

Dr. Márquez Yauri Heyner Yuliano

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias funcionales

PERÚ - 2018

Página del jurado

Dra. Liesel S. Goicochea Sánchez

Presidente

Mg.

Secretario

Mg.

Vocal

Dedicatoria

A Dios por el don de la vida y haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi madre María Teresa que estuvo y estará a mi lado siempre; por sus consejos, apoyo y amor incondicional, como siempre me decías: “Tus triunfos son los míos”

A mi esposa Mayra por su paciencia, amor, apoyo y comprensión,

A mis hijos Fabrizio y Thiago que son todo para mí y que siempre me inspiran a seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios por permitirme culminar esta etapa de vida profesional,

A mi padre Manuel Alberto por su empuje constante y las ganas de salir adelante,

A mis hermanos Laura, Chicho y Silvia porque siempre estamos juntos en los momentos difíciles de la vida,

A la Sra. Irma porque ella es la segunda mamá de mis hijos y sin su apoyo y comprensión no hubiera podido culminar mi maestría,

Declaratoria de autenticidad

Yo, Tejada Chávez Luis Miguel, con DNI 42567862, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría administración de negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Trujillo; declaro el trabajo académico titulado El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018, presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en administración de negocios, es de mi autoría. Por tanto, expongo lo siguiente:

- ❖ He citado todas las fuentes colocadas en el presente trabajo de investigación, identificando cabalmente toda cita textual o de paráfrasis derivada de otras fuentes, de acuerdo con lo determinado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- ❖ No he manipulado ninguna otra fuente diferente de aquellas señaladas en este trabajo.
- ❖ Este trabajo de investigación no ha sido anticipadamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- ❖ Soy consciente de que mi trabajo puede ser examinado electrónicamente en averiguación de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Luis Miguel Tejada Chávez

DNI: 42567862

Trujillo, agosto del 2018

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018, con la finalidad de analizar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Maestro en Administración de Negocios – MBA. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

| | |
|--|-----------|
| Página del jurado | 2 |
| Dedicatoria..... | 3 |
| Agradecimiento | 4 |
| Declaratoria de autenticidad | 5 |
| Presentación | 6 |
| Índice de tablas..... | 8 |
| Resumen..... | 9 |
| <i>Abstract</i> | 10 |
| I. Introducción..... | 11 |
| 1.1 Realidad problemática | 11 |
| 1.2 Trabajos previos | 14 |
| 1.3 Teorías relacionadas con el tema..... | 15 |
| 1.3.1 Estrés | 15 |
| 1.3.1.1. Estrés laboral. | 16 |
| 1.3.1.2. Tipos de estrés laboral..... | 17 |
| 1.3.2. Productividad..... | 22 |
| 1.3.2.2. Medición de la productividad..... | 23 |
| 1.3.2.4. Dimensiones de productividad. | 24 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 26 |
| 1.5. Justificación | 26 |
| 1.6. Hipótesis | 27 |
| 1.7. Objetivos..... | 27 |
| Objetivo General..... | 27 |
| Objetivos específicos..... | 27 |
| II. Método..... | 29 |
| 2.1 Diseño de investigación..... | 29 |
| 2.2 Variables, Operacionalización:..... | 29 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo | 31 |
| 2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos..... | 32 |
| 2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos..... | 32 |
| 2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos | 33 |
| 2.4. Método de análisis de datos..... | 33 |
| 2.5. Aspectos éticos..... | 34 |

| | |
|--|----|
| III. Resultados | 35 |
| IV. Discusión | 45 |
| V. Conclusiones | 48 |
| VI. Recomendaciones | 51 |
| VII. Referencias bibliográficas | 53 |
| ANEXOS | 56 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 2.1 Operacionalización de la variable estrés laboral..... | 29 |
| Tabla 2.2. Operacionalización de la variable productividad..... | 30 |
| Tabla 3.1. Prueba de normalidad para las variables Estrés y Productividad (Valoración Numérica.....) | 31 |
| Tabla 3.2. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión clima de la organización y Productividad | 32 |
| Tabla 3.3. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión estructura de la organización Y productividad | 33 |
| Tabla 3.4. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión territorio de la organización Y productividad | 34 |
| Tabla 3.5. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión tecnología y productividad.... | 35 |
| Tabla 3.6. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión influencia del líder y productividad | 36 |
| Tabla 3.7. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión falta de cohesión y productividad..... | 37 |
| Tabla 3.8. Relación entre: Estrés laboral en su dimensión respaldo del grupo y productividad | 38 |
| Tabla 3.9. Relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018..... | 39 |

Resumen

La presente investigación fue realizada en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018; siendo el caso que, la corporación ha venido teniendo una disminución en la productividad de sus colaboradores y por ende se ve viendo afectada en sus ingresos; razón por la cual se ha formulado como problema: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018?.

La investigación es de diseño no experimental, descriptiva correlacional y de acuerdo a la temporalidad de corte transversal. Se aplicó dos instrumentos tanto para estrés laboral como para la productividad y la muestra fue de 210 colaboradores, a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, validado por tres expertos y cuyo alfa de cronbach para el cuestionario relacionado con el estrés laboral fue de 0.876 que corresponde al nivel muy bueno puesto que es superior a 0.85 y para el cuestionario relacionado con la productividad, el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.931, que corresponde al nivel excelente. Se encontró que la variable Estrés y Productividad no tienen distribución normal luego de aplicar la prueba *Kolmogorov-Smirnov*, por lo que para determinar la relación entre los niveles de Estrés y Productividad, se empleó la *Tau-b de Kendall*, considerándose un nivel de significancia del 5%, el cual se demostró que el estrés y Productividad tienen relación inversa siendo altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$), es decir a mayor estrés laboral menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Palabras clave: clima, estrés, productividad

Abstract

The present investigation was carried out in the entertainment rooms and slots of the PJ corporation in the city of Trujillo in 2018; being the case that, the corporation has been having a decrease in the productivity of its collaborators and therefore it is seeing affected in its income; reason why has been formulated as a problem: What is the relationship between work stress and productivity of employees in the entertainment rooms and slots of the PJ corporation in the city of Trujillo in 2018 ?.

The research is of non-experimental design, descriptive correlational and according to the temporality of cross-section. Two instruments were applied for both work stress and productivity and the sample was 210 collaborators, to whom the survey technique was applied and its instrument was the questionnaire, validated by three experts and whose cronbach alpha for the related questionnaire with labor stress was 0.876 which corresponds to the very good level since it is higher than 0.85 and for the questionnaire related to productivity, the value of the Cronbach's Alpha coefficient is 0.931, which corresponds to the excellent level. It was found that the Stress and Productivity variable did not have normal distribution after applying the Kolmogorov-Smirnov test, so to determine the relationship between Stress and Productivity levels, Kendall's Tau-b was used, considering a level of significance of 5%, which showed that stress and productivity have an inverse relationship, being highly significant given that the significance is 0.000 ($p < 0.01$), and the coefficient of correlation Taub of Kendall ($r = - 0.330$), that is, to greater work stress less productivity, of the collaborators in the rooms of entertainment and slots of the corporation PJ in the city of Trujillo in the year 2018.

Keywords: climate, stress, productivity

Introducción

1.1 Realidad problemática

La tensión laboral es una presión típica en una sociedad industrializada. El aumento de la presión en el lugar de trabajo puede conducir a trabajadores de saturación física o mental, lo que conduce a otros resultados que afectan no solo su salud. Pero también que es su medio más cercano, pero su estudio ha sido analizado en los últimos años debido a que participar en el trabajo y ver lo que afectan el desempeño de los empleados genera altos costos igualmente para ellos y para la organización a la que pertenece. El estrés laboral va de la mano con la productividad de los empleados, lo que significa que hemos entrenado muy bien a nuestro personal y, a su vez, creamos un ambiente de trabajo ideal para que los empleados que colaboran tengan ganas de trabajar. El estrés laboral adicional está relacionado con la reducción de la productividad en la organización y la baja calidad de vida de los colaboradores que sufren. También puede ser la causa de la peor situación en el lugar de trabajo, así que aprende cómo manejarla y cómo manejar técnicas de gestión eficientes.

La mayoría de los autores define el estrés relacionado con el trabajo a medida que los empleados experimentan las diversas respuestas físicas y mentales cuando se ven afectados por diversos factores como pueden ser: externos y su capacidad para manejar el estrés. Asimismo, estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales, las mismas que a menudo viene acompañadas de fatiga física o salud mental y sentimientos de impotencia o frustración sobre la incapacidad del individuo para responder a situaciones o situaciones estresantes. Según Hooke en el siglo XVI, estaba relacionado con el estrés como un evento de la ciencia natural (Lunazzi, 2011). También proporciona una explicación de la necesidad de mantener la estabilidad interna en beneficio de la salud y la vida de las personas. A principios de los años noventa, durante la década de 1930, Cano (2010) dio una explicación más profunda de los efectos fisiológicos que regulan el entorno interno de la persona y cómo responden de manera efectiva a los eventos que ocurren en el entorno, renombrando la homeostasis. En 1930, el estrés de tener una definición oficial de agradecimiento por las explicaciones de Hans Selye (Bertola 2010), los médicos que prestan atención a los efectos contiene a sus pacientes y sus relaciones

Independientemente de los efectos de sus pacientes, Hans Seyle se dio cuenta, según el autor Bertola (2010), de que tenían efectos tales como fatiga, problemas de alimentación y nutrición, llamado estado de la enfermedad. Después de experimentar con animales, Seyle da una definición para enfatizar como una respuesta específica del cuerpo a las demandas del entorno (Fernández, 2009). A partir de entonces, el estudio comenzó sobre la adaptación y los efectos que ocurrieron en el cuerpo humano (Comité Editorial Salusline, 2014).

Este es un fenómeno mundial que se ha desarrollado en los últimos años y tiene consecuencias tanto para el empleado como para la compañía.

En la Corporación PJ, luego de la entrevista sostenida con los administradores y el subdirector ejecutivo, se observa que, cada vez es más evidente que muchos empleados vienen a trabajar con síntomas de estrés relacionado con el trabajo, como son: la desesperación, el mal humor, la ansiedad, dolor de espalda, etc. y en otras ocasiones los problemas no son fáciles de detectar porque son psicosociales, como la depresión, que pueden ser generados por problemas individuales, familiares o incluso del mismo entorno de trabajo. Aunque muchas de estas patologías mencionadas anteriormente son bastante comunes en poblaciones económicamente activas, algunas han sido estudiadas a fin de determinar cómo podrían afectar la productividad de los empleados en su trabajo, es decir, cuando se sabe que existen, no está seguro de si es la causa del bajo rendimiento del colaborador en algún momento.

Este problema se ve reflejado en la insatisfacción del cliente y este hecho lo obliga a satisfacer sus necesidades en la competencia y esta insatisfacción se ve reflejada en la rentabilidad de la empresa, ya que las misma se da cuenta que no cumple con los requisitos de servicio al cliente, razón por la cual el compañero de trabajo (anfitriones, custodios, gerentes de sala, etc.) retiene su capacidad para alcanzar lo deseado (eficiencia) con la ayuda de su tiempo y recursos de los que son responsables (eficiencia). No guarda relación con el párrafo que inicia.

Las empresas deben conocer e identificar qué tan valiosos e importantes son los socios (anfitrionas, anfitriones, custodios, administradores de sala, etc.) para garantizar y mantener la eficiencia y productividad de las salas de juegos y máquinas tragamonedas de la empresa PJ en la ciudad de Trujillo, además de poder maximizar sus habilidades en beneficio de ellos y de la empresa.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales.

Guerrero, (2015). En su tesis: “La influencia del Estrés en la Productividad del Call Center de Pague Ya Grupo Pichincha”, periodo 2015– Ecuador Finalmente, se concluye que el estrés depende de las diferentes situaciones cotidianas en nuestras vidas y que las personas deben encontrarse para sobrevivir. Por lo tanto, los términos de empleo del Centro de Empleo siempre cumplirán con los desafíos de los indicadores y los objetivos de la empresa. Cuando los empleados tienen funciones de centro de llamadas en la organización, la presión afectará la productividad porque el tiempo promedio para grupos no productivos es de 6 meses a 3 años, debe mejorarse durante 4 años y la productividad es de 2 años y los que necesita para mejorarlos es más tiempo. Para lograr la función del teléfono.

Antecedentes nacionales.

Díaz y Gaviria (2013). En su Tesis: “Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto” . Abril – Julio 2013. Busco determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional, ya que estas condiciones de trabajo causaron incomodidad en el servicio de atención hospitalaria II-2, el personal de atención médica, pediátrica, quirúrgica y ginecológica en Tarapoto. El estudio de correlación de nivel descriptivo se realizó utilizando un aspecto cualitativo y cuantitativo. Se usó la recolección de datos futuros. La población estaba compuesta por 60 profesionales de la salud, de los cuales el 100% eran muestras. La conclusión es que existe una correlación significativa entre la presión de trabajo y el rendimiento laboral.

Cícera, Aparecida Días, y Rueda (2012). En su Artículo “El estrés laboral y su influencia en el trabajo”. Artículo científico realizado a partir de una investigación publicada entre 2001 y 2011, Universidad Nacional de San Marcos, Perú. La investigación llevada a cabo por autores brasileños e internacionales muestra que los principales estresores asociados con las organizaciones están relacionados con la presión laboral, el clima organizacional y la dinámica organizacional. En vista de los resultados obtenidos, es permisible que el estrés relacionado con el trabajo sea una de las principales causas de la enfermedad del empleado, que amenaza su salud física y mental.

Antecedentes locales.

Salirrosas y Rodríguez (2015). En la tesis titulada: “Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza, periodo 2015”, colige que los niveles que afectan los altos niveles de presión son la sobrecarga de trabajo, la falta de comunicación entre jefes y subordinados, y el trato hostil entre los asesores. Debido a los altos objetivos comerciales trimestrales, los trabajadores telefónicos están muy estresados por teléfono, y la prueba CHI2 lo demuestra, lo que crea una gran presión de trabajo y repercute en el rendimiento de bajo nivel. Los asesores bancarios funcionaron mal por teléfono, lo Concluyen que los niveles que afectan los niveles de alta presión son la sobrecarga de trabajo, la falta de comunicación entre gerentes y subordinados, y el trato hostil entre los asesores. Debido a los altos objetivos comerciales trimestrales, los trabajadores telefónicos están muy estresados por teléfono, y la prueba CHI2 muestra esto, creando una gran presión de trabajo y afectando el rendimiento de bajo rendimiento. Los asesores bancarios trabajaron mal por teléfono, lo que fue causado por la alta presión; Solo una pequeña parte de los temas de investigación mostró un rendimiento efectivo.

1.3 Teorías relacionadas con el tema

1.3.1 Estrés.

Es un estado inherente de la vida moderna. Las demandas, necesidades, obstáculos, plazos a cumplir, retrasos, metas y objetivos, la falta de recursos, las expectativas de los demás, la falta de definición y la infinidad de límites y las demandas llevan a las personas a estar expuestas al estrés (Chiavenato, 2009)

Hablamos de estrés cuando existe una contradicción entre los requisitos ambientales y como la persona logra satisfacerlos. El estrés es una respuesta adaptativa al individuo que nos ayuda a responder de manera más rápida y efectiva a las situaciones que lo requieren. El problema surge cuando este mecanismo permanece activo, sin ansiedad, lo que causa síntomas o enfermedades asociadas: olvido, problemas de concentración, insomnio, irritabilidad que impide una vida normal (Cano, Vindel & Collado, 2012).

1.3.1.1. Estrés laboral.

La carga de trabajo es la reacción que el individuo puede tener ante las demandas y la presión en el trabajo que no se ajusta a sus conocimientos y habilidades, es decir, un entorno de trabajo donde la capacidad de las personas para enfrentarlos o mantenerlos bajo control se supera. Pone a prueba la habilidad de los individuos respecto de determinadas circunstancias. Aunque el estrés puede ocurrir en situaciones de trabajo muy diferentes, este incrementa de manera considerable cuando siente que no recibe apoyo de sus supervisores y colegas. (Leka, Griffiths, & Cox, 2012)

Es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS), define el estrés laboral como "un problema creciente con un notable costo personal, social y económico, donde la presión creciente en el lugar de trabajo puede causar la saturación física o mental del trabajador", subrayó la importancia de prevenir y controlar la presión en el lugar de trabajo. Debido a los requisitos del entorno de trabajo actual, hay una presión ineludible producto del tipo de trabajo en el que se desempeñan los individuos. Es así que, este nivel de estrés, que el empleado considere aceptable, también puede mantenerlo alerta, activo y fácil de trabajar; y, por otro lado, aprender de acuerdo con los recursos disponibles y sus cualidades personales. Cuando la presión es demasiado alta o difícil de regular, puede producirse presión, llegando a dañar la salud del personal y los resultados de la empresa.

El estrés es el resultado de un desequilibrio entre las necesidades y la presión que enfrentan las personas y sus conocimientos y habilidades. La prueba de estrés de la capacidad de un individuo para responder a sus actividades no solo implica una situación en la que la carga de trabajo excede la capacidad del personal para hacerle frente, sino también la situación en la que sus habilidades no se utilizan a tiempo suficiente. Este es un problema para los trabajadores. (Stavroula & Griffiths, 2014).

1.3.1.2. Tipos de estrés laboral

Pastrana y Guerrero , (2010). Al aumentar el estrés, pueden empeorar los niveles de salud y rendimiento cuando ocurren con mucha frecuencia e intensidad y cuando somos capaces de adaptarnos. Por lo tanto, la distinción entre:

- a. *Eustress o estrés “bueno”*, lo que se necesita en nuestra vida diaria. Realiza una función protectora del organismo, y gracias a ella, podemos progresar con todos los sentidos creando la estimulación y la activación correspondiente. (p.42).
- b. *Distress o estrés negativo*, producido por una reacción exagerada como una respuesta excesiva al estrés que se manifiesta en una actividad muy intensa o prolongada que la gente debe enfrentar sin tener los recursos necesarios o saber muy bien cómo hacerlo. Nos puede afectar física y psicológicamente, debido al exceso de energía que se produce y no se consume (p.43).

Cada persona puede responder de manera diferente al estrés, de acuerdo con esto podemos clasificarlos de acuerdo con el grado de intensidad y el tiempo de efecto. (Davis & Newstrom, 1991).

a. En base al tiempo.

Estrés temporal. Es el más común de todos los tipos de estrés; su base se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos cortos), aunque puede llevar a factores que ocasionalmente impresionan a las personas, algunas de las cuales son "estresantes" por las cuales sufren Pupils antes de evaluar o contratar un trabajo que sufre algunos pacientes antes de la operación, que experimentan a los padres antes del nacimiento repentino de uno de sus hijos "(p.85)." Se caracteriza por cambios de humor, enfermedades moderadas, dolores musculares y cefálicos y, sobre todo, en ausencia de factores estresantes sin grandes consecuencias " (p.85).

Estrés permanente. Este tipo de estrés es un tema en la vida cotidiana, en condiciones estresantes y con ansiedad generalizada y continua, que puede afectar su desempeño diario, que está sufriendo el oficial. Médico serio.

b. *En base a la intensidad*

Estrés ligero. Los efectos no causan grandes problemas con las personas fisiológicas y psicológicas y de los cuales uno puede ir más fácil.

Estrés grave. Es uno cuyos efectos pueden causar graves desequilibrios fisiológicos, psicológicos y psicológicos, de los cuales no es tan fácil irse debido a la fuerza de los factores estresantes presentes en él.

c. *Fases del estrés laboral.*

Cuando se enfrenta a una situación que amenaza el equilibrio, el cuerpo responde a la cuestión de la adaptación. Esta fase se caracteriza por tres etapas: fase de alarma, fase de resistencia, fase de agotamiento”. (Martav & Rodriguez, 2014, p.72).

a. *Fase de alarma.* Cuando se enfrenta a un estímulo estresante, el cuerpo responde automáticamente al prepararse para la respuesta para actuar en el combate y evitar los estímulos estresantes. Esta reacción temporal es corta y no causa ningún daño cuando el cuerpo se está recuperando.

b. *Fase de resistencia.* Esto sucede cuando el cuerpo no tiene tiempo para recuperarse y sigue respondiendo a esta situación. Los organismos vivos intentan adaptarse a las fuentes de presión. La activación fisiológica disminuyó y se mantuvo por debajo de los niveles normales. Mostramos algunos síntomas de estrés externo. La resistencia se debilita. El cuerpo es cada vez más vulnerable a los problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, enfermedades después de que el sistema inmunológico está dañado).

c. *Fase de agotamiento.* Como todas las estrategias de adaptación fallan y la energía adaptativa es limitada, si la presión persiste o gana la fuerza suficiente para superar la capacidad de resistencia, finalmente entra en la fase de agotamiento, el sistema colapsa, el ser vivo colapsa. Está expuesto a la presión que causa la aparición de cambios mentales y físicos.

d. Fuentes del estrés laboral.

Hay muchas condiciones de trabajo relacionadas con el estrés laboral porque hacen hincapié en los trabajadores. Estos incluyen trabajo repetitivo, trabajo en cadena, pantallas de monitores o monitores, horas extras no intencionales, horarios rígidos o falta de capacidad de trabajo. (Del Hoyo Delgado, 2004).

Existen seis fuentes típicas de estrés laboral:

Las condiciones físicas de trabajo Hay muchas condiciones de trabajo relacionadas con el estrés laboral porque hacen hincapié en los trabajadores. Estos incluyen trabajo repetitivo, trabajo en cadena, pantallas de monitores o monitores, horas extras no intencionales, horarios rígidos o falta de capacidad de trabajo

La distribución temporal del trabajo y la velocidad: La asignación temporal y la velocidad de finalización son factores muy importantes. El requisito de continuar cumpliendo tareas dentro de un marco de tiempo limitado o ilimitado, es un factor de ansiedad importante. Teniendo en consideración el tipo de trabajo, el personal es más o menos flexible y puede ordenar temporalmente los procesos o tareas que pueden ejecutar y administrar las instrucciones para que pueda usar estas situaciones para asignar y ordenar trabajos fácilmente de forma más interesante. Sin embargo, muchas personas no se benefician de esta oportunidad cuando tienen esta oportunidad. En cambio, tienden a trabajar demasiado y continuamente miran el aumento de la demanda, por lo que no pueden pagar o seguir adelante. Las condiciones del turno de trabajo pueden ser estrés, generalmente la fuente de los trastornos del sueño y sus consecuencias.

La demanda o carga de trabajo, la excesiva carga aparente es una de las fuentes más comunes de estrés. Cuando la carga de trabajo o la demanda se relacionan con la calidad, esto puede ser una demanda excesiva cuando es muy difícil o muy responsable. La carga de cantidad es comparable a la presión diaria de la que muchas personas se quejan y es equivalente al agotamiento. La sobrecarga de calidad es una evaluación más subjetiva. Si la misma no está pactada, significa juicios de valor que alguien puede o no puede asumir. Esta sobrecarga está relacionada con los requisitos de capacitación y habilidades para realizar tareas, dificultad y complejidad. (Del Hoyo Delgado, 2004).

Las exigencias del trabajo La demanda de trabajo proviene de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, establecer nuevos estándares para adaptarse al uso de nuevas tecnologías a menudo implican revisiones de programas y empleados y su adopción necesaria. Estas situaciones pueden llevar a críticas o exigir que la tarea se realice de una manera que no sea efectiva o lo suficientemente rápida. Muchos investigadores señalan razones sociales generales, como las relacionadas con el estrés laboral. Los candidatos al puesto de trabajo necesitan cada vez más habilidades y capacidades. La competitividad excesiva y los lugares de trabajo inseguros llevan a la necesidad de más empleados y otros aspectos de la vida más significativa que deja atrás, como pasar tiempo con la familia o con amigos, pasatiempos o pasar tiempo con todos en el deporte. Se necesita tiempo privado y de ocio, y esta vez se reducirá cuando aumente la demanda o la demanda en el trabajo. La dificultad para conciliar el trabajo y la vida familiar es el ejemplo actual de estrés laboral. La torpeza y la repetitividad de las tareas también son estresantes. También existe una asociación entre tareas cortas y repetitivas y otros problemas de estrés y salud, que no se caracterizan por la asociación de varias ocurrencias laborales. La falta de trabajo o la sobrecarga también pueden generar presión.

Otra fuente de estrés proviene del área general de lo que se conoce como nivel de carrera, así como las tareas desempeñadas por el rol que están relacionadas con las necesidades o necesidades del rol, su rol en la empresa, lo que tienen o lo que tienen no tienen, o el alcance de la responsabilidad ¿Cuándo terminará? Estos aspectos están relacionados con las características intrínsecas de las relaciones interpersonales, como: la ambigüedad y el conflicto de roles que se desempeña. La falta de definición de la tarea puede generar ambigüedad en el personaje, lo que lleva a que el empleado no sepa qué hacer o qué esperar de él porque no tiene suficiente información. (Del Hoyo Delgado, 2004). Hay una diferencia importante en el rol del conflicto cuando se trata de descripciones de trabajo, como las tareas de los componentes y cómo piensan que otros o personas que se espera que correspondan a la realidad del empleo. Este tipo de conflicto generalmente afecta a las capas más bajas de la organización, aunque también puede ocurrirle a profesionales calificados. La buena comunicación entre la compañía y los empleados es muy importante y tiene conocimiento del trabajo relacionado con las habilidades de desarrollo profesional. En particular, la responsabilidad hacia los

demás, más que la responsabilidad de la máquina o proceso, es un factor de estrés. Cuando se trata de tomar decisiones, asumirá grandes responsabilidades y causará graves consecuencias a otras personas o a toda la compañía. La responsabilidad excesiva puede llevar a una reducción en el nivel de satisfacción en el trabajo y una actitud negativa hacia el trabajo. Por otro lado, la fuente del estrés es la falta de responsabilidad, la falta de autocontrol de los procedimientos, la falta de autonomía y la participación en la toma de decisiones.

Las relaciones sociales en el trabajo constituyen otro factor importante que causa el estrés en materia laboral. Las relaciones interpersonales son muy importantes y pueden destacarse los conflictos personales como causantes del estrés laboral. En contraste, el apoyo y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a situaciones de estrés, generar conexiones emocionales y desarrollar habilidades para enfrentar el estrés. La cohesión grupal discutida arriba compensa los efectos negativos de roles vagos y conflictivos. (Del Hoyo Delgado, 2004).

El factor social considerado como el más importante, es la falta de comunicación o apoyo para el personal directivo o los supervisores, y cuando no existe o se está deteriorando, puede ser la principal fuente de estrés. Se manifiesta como una falta de comprensión y apreciación de las tareas que deben realizarse cuando hay un esfuerzo especial. En otros casos, la fuente del estrés laboral es la intervención excesiva o la crítica al trabajo de los trabajadores. Debido a la falta de relaciones personales en el trabajo, el aislamiento social y la falta de apoyo son sus propias habilidades sociales y pueden ser una fuente importante de reducción del estrés: algunas habilidades dependen de las personas porque nadie es más sociable y otros pueden aprender en el lugar de trabajo o fuera. Las habilidades de comunicación, las habilidades de liderazgo, la resolución de conflictos y la capacitación en negociación tienen un lugar en las actividades de desarrollo profesional y deberían incorporarse en el programa de capacitación de la empresa. La interacción entre la vida personal y familiar es compleja. La vida familiar juega un papel importante en el ajuste personal de cada persona y juega un papel decisivo en la satisfacción laboral y la presión laboral. Solo hay un problema, y muchas personas tienen un tipo de trabajo que no se puede "desconectar" y traer a casa desde el trabajo, ya sea grande o pequeño. La familia puede causar estrés, pero

también es la mayor fuente de apoyo social. La vida familiar influye en la carrera de varias maneras decisivamente.

Frente a la influencia de la estructura organizativa, el ambiente de trabajo, la organización o la atmósfera psicológica de la empresa son los factores que afectan el estrés laboral y suelen ser subjetivos. Por lo general, depende de cómo lo hace cada persona en la organización. Determine el trabajo interno y los procedimientos operativos. Esto está influenciado por el estilo gerencial de la administración y, por lo tanto, es una de las áreas de acción de la compañía. Lo que causa que, hasta cierto punto, se pueda afectar la satisfacción laboral y prevenir o reducir los niveles de estrés del trabajador. Algunos de los factores que afectan la atmósfera de la organización son: escala organizativa, tipos de negocios, actividades, estrategias generales, cultura corporativa, historial de tratamiento de los empleados e historial de cooperación.

1.3.2. Productividad.

Es la relación entre la producción obtenida por un sistema o servicio de producción y los recursos utilizados para obtener un sistema de producción. Por lo tanto, se define como el uso eficiente de recursos, mano de obra, capital, tierra, materiales, energía, información y producción de diversos bienes y servicios. Aumentar la productividad significa tener la misma cantidad de recursos o utilizar las mismas entradas para mejorar la producción y la calidad. (Prokompenko, 1989).

También se puede definir como la relación entre los resultados y el tiempo requerido para lograr resultados. El tiempo suele ser un buen denominador porque es una medida universal que va más allá del control humano. Cuanto menor sea el tiempo requerido para lograr el resultado deseado, mayor será la productividad del sistema. La definición de productividad es la misma sin importar qué tipo de sistema de producción económica o política. Por lo tanto, si bien la productividad significa cosas diferentes para las personas, el concepto básico es siempre la relación entre la cantidad y la calidad de los bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos que los producen. (Prokompenko, 1989).

Productividad significa la efectividad y eficiencia del desempeño individual y organizacional. La productividad se refiere a la relación entre la cantidad de bienes y

servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En el proceso de fabricación, la productividad se utiliza para evaluar el rendimiento de las tiendas, máquinas, equipos de trabajo y empleados. En términos de empleados, la productividad y el rendimiento son sinónimos. Sistemáticamente hablando, ciertas cosas o personas se producen a través de una cierta cantidad de recursos (entrada) durante un cierto período de tiempo para obtener el mejor producto. La productividad de la maquinaria y el equipo es parte de sus características técnicas, no de sus impactos sobre los recursos humanos o los trabajadores, por lo que los factores que influyen en ella deben ser considerados. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008).

Asimismo, está relacionada con los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo que a fin de aumentar la productividad, es el resultado de considerar los recursos utilizados para generarlos. En general, la productividad se mide por la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados. Los recursos obtenidos se pueden medir en unidades de producción, partes o servicios, y los recursos utilizados se pueden cuantificar por el número de trabajadores, el tiempo total de uso, las horas de la máquina, etc. Por otro lado, está relacionada con los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo que teniendo en cuenta los recursos utilizados para generarlos, el aumento de la productividad dará lugar a mejores resultados. La productividad es investigar y analizar cómo funciona el sistema actual (Gutiérrez, 2005).

1.3.2.1.Productividad laboral.

Los recursos obtenidos se pueden medir en unidades de producción, partes o servicios, y los recursos utilizados se pueden cuantificar por el número de trabajadores, el tiempo total de uso, las horas de la máquina, etc. La productividad está relacionada con los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo tanto, teniendo en cuenta los recursos utilizados para generarlos, el aumento de la productividad dará lugar a mejores resultados. La productividad es investigar y analizar cómo funciona el sistema actual. (Van Den Berghe, 2005).

1.3.2.2.Medición de la productividad.

La productividad se mide cuando los recursos utilizados para producir o generar ciertos resultados o los recursos que producen algunos resultados se evalúan

adecuadamente. La productividad vista de esta manera tiene dos componentes: eficiencia (recursos totales, cuánto se usa, cuánto se desperdicia) y efectividad (logro al alcanzar el objetivo). Por lo tanto, buscar la eficiencia es garantizar que no se desperdicien recursos, y la efectividad significa usar los recursos para lograr los objetivos establecidos (según lo planeado) (Gutiérrez, 2005).

Productividad = cantidad de productos o servicios realizados / cantidad de recursos utilizados

Cantidad de recursos utilizados: los indicadores de rendimiento incluyen la relación entre el logro de los objetivos y los resultados necesarios para alcanzarlos.

1.3.2.3. Método para evaluar la productividad.

Prokopenko, (1989). Para medir la productividad de los servicios y el trabajo de oficina se debe medir el producto y reducir cada producto a un denominador común. Para cualquier industria de servicios, los ingresos obtenidos cada día laborable pueden ser una medida más apropiada y orientada a los objetivos. En términos financieros, este puede ser el costo de la cantidad de servicios vendidos y los factores; en términos de tiempo, puede ser el tiempo estándar para medir el trabajo. El método financiero calculado se puede aplicar usando un sistema de costo común; método del tiempo de trabajo, utilizando medidas de trabajo de oficina, incluidas las siguientes:

Tiempos tipo de trabajo de oficina. Se basan en el principio de que, el tiempo requerido para realizar algunas actividades consideradas como básicas, será constante. Todas las actividades o acciones básicas se miden utilizando un temporizador o un registro de trabajo grabado.

Estudio de tiempos. Es una forma del proceso anterior en el que las técnicas de medición se utilizan para operaciones simples.

Muestreo al azar (muestreo de actividades). Este método se usa para reducir el costo de recopilar datos del estudio. Seleccione tareas al azar y verifique las condiciones generales que producen suposiciones razonables

1.3.2.4. Dimensiones de productividad.

Señalan que, al evaluar el rendimiento del sistema relacionado con la productividad, generalmente se usan dos estándares. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2008).

a. Eficiencia.

Se contemplan los recursos o actividades de cumplimiento, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y los recursos estimados o compilados y la extensión en que los recursos utilizados se convierten en productos. La eficiencia está relacionada con la productividad, pero si sólo este indicador se utiliza como indicador de productividad, sólo la productividad estará vinculada al uso de recursos, solamente la cantidad de producción, no la calidad, será tomada en cuenta, y la organización prestará más atención a ella. Busque todos los costos con más eficiencia y proporcione un estilo orientado a la eficiencia para toda la organización analizar y controlar rigurosamente la conformidad con el presupuesto de gastos, usar el tiempo disponible y otros. (Rodríguez 2014).

La eficiencia es el grado con que se utilizan los recursos para crear un producto útil.

b. Eficacia.

La efectividad es la relación entre el grado de importancia entre las metas y los objetivos establecidos en el Programa y Presupuesto y debe alcanzar los objetivos establecidos. Compare los indicadores de eficiencia con lo que se definió previamente, es decir, las metas y objetivos logrados, tanto a corto como a largo plazo. Indicador que muestra cierta efectividad. (Fleitman, 2008).

- ❖ Comparar objetivos previamente identificados dentro de la organización y en la publicación.
- ❖ Según el plan, determine si las metas y los objetivos se han implementado correctamente para determinar el desarrollo y el estado de la organización.
- ❖ Es la parte del proceso que sirve para medir la efectividad en las diferentes áreas que cada uno de los empleados ocupa dentro de la organización en cuestión ya que sus habilidades y capacidades se verifican.

Por lo que la eficacia es el resultado logrado en comparación con la productividad a lo largo el tiempo.

Un análisis de estos dos indicadores muestra que ninguno de ellos se puede considerar de forma independiente porque cada uno de ellos proporciona una medida parcial de los resultados. Es por eso que deben considerarse como indicadores de productividad integral. (Rodríguez, 2014).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018?

1.5. Justificación

Se Fundamenta según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.39-40) el presente trabajo en 5 importantes criterios:

- a) **Conveniencia.** Nos servirá para determinar qué tan importante es evaluar las causas que determinan el estrés laboral y su relación con la productividad.
- b) **Relevancia Social.** Es determinante saber que los beneficios serán propicios para los propios colaboradores el cual se beneficiaran determinando la causa que genera el estrés.
- c) **Implicaciones Prácticas.** El determinar que causa la disminución en la productividad de los colaboradores se tratara de evaluar lo que causa el estrés y sus consecuencias.
- d) **Valor Teórico.** La investigación realizada será de mucha utilidad para futuros estudios con respecto al estrés y su relación con la productividad, así mismo nos determinara que los problemas internos y externos del colaborador nos demostrara que son muy influyentes en el trabajo a realizar
- e) **Utilidad metodológica.** Se puede crear estudios de impacto para determinar la causa, sobre todo en las salas de juegos y tragamonedas, y evaluar la productividad de las salas.

1.6. Hipótesis

Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

1.7. Objetivos

Objetivo General.

Determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

Objetivos específicos.

1. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión clima de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018
2. Analizar la relación entre el estrés laboral en su dimensión estructura de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
3. Conocer la relación entre el estrés laboral en su dimensión territorio de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de

entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

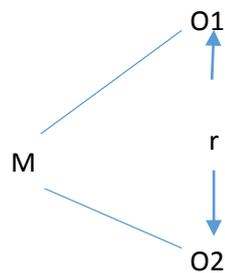
4. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión tecnología y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018
5. Analizar la relación entre el estrés laboral en su dimensión influencia del líder y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018
6. Conocer la relación entre el estrés laboral en su dimensión falta de cohesión y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018
7. Identificar la relación entre el estrés laboral en su dimensión respaldo del grupo y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

II. Método

2.1 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad es de corte transversal, se realizará una sola medición.

El tipo de investigación de acuerdo al alcance es correlacional, de acuerdo al fin que se persigue es aplicada, de acuerdo al diseño de investigación es no experimental porque no se manipularon las variables, de acuerdo a la temporalidad es de corte transversal.



Dónde:

M: Colaboradores Corporación PJ 2018.

O1: Observación de la variable Estrés

O2: Observación de la variable Productividad.

r: Relación de causalidad de las variables

2.2 Variables, Operacionalización:

Variable 01: Estrés laboral

Variable 02: Productividad

Tabla 2.1.
Operacionalización de variable Estrés laboral

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|-----------------------|--|--|-----------------|------------------------|----------------|
| Estrés laboral | “Reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajusten a sus conocimientos y capacidades, es decir un entorno laboral donde se supera la capacidad de las personas para hacerle frente o mantenerlas bajo control y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (Leka, Griffiths, & Cox, 2012) | Esta variable será medida mediante la técnica de encuesta con un instrumento | Clima | Metas y misión | Ordinal |
| | | | organizacion al | Forma de trabajo | |
| | | | | Políticas | |
| | | | | Dirección y objetivos | |
| | | | Estructura | Informes | |
| | | | organizacion al | Control de trabajo | |
| | | | | Documentos | |
| | | | | Respeto | |
| | | | Territorio | Control de actividades | |
| | | | organizacion al | Privacidad | |
| | Trabajo con otros equipos | | | | |
| | Equipos | | | | |
| | Conocimientos técnicos | | | | |
| | Tecnología | | | | |
| Influencia del líder | Apoyo | | | | |
| | Respeto | | | | |
| | Bienestar | | | | |
| | Confianza | | | | |
| Falta de cohesión | Trabajo en equipo | | | | |
| | Prestigio de equipo | | | | |
| | Desorganización | | | | |
| | Presión | | | | |
| Respaldo de grupo | Respaldo | | | | |
| | Protección | | | | |
| | Ayuda técnica | | | | |

Tabla 2.2

Operacionalización de variable Productividad

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------------------------|---|--|-------------|------------------------------------|----------------|
| Productividad laboral | Robbins y Judge (2013, p.28) “La productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo” | Sera medido mediante encuestas con un instrumento que contiene los ítems para medir las variables en dos dimensiones | Eficacia | Número de atención | Ordinal |
| | | | Eficiencia | Número de ventas | |
| | | | | Seguimiento de cartera de clientes | |
| | | | Eficiencia | Número de quejas de clientes | |
| | | | | Número de sugerencias | |
| | | | | Número de felicitaciones | |
| | | | Eficiencia | Información actualizada | |

2.3 Población, muestra y muestreo

Población. Son 210 colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ de la ciudad de Trujillo, entre anfitriones, custodios, cajeros, barman, jefes de sala.

Muestra. Se trabajará con el total de 210 colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ de la ciudad de Trujillo.

Muestreo. No probabilístico por conveniencia del investigador.

Unidad de análisis. Cada uno de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Criterios de inclusión. Se considerará a todos los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018, con una antigüedad superior a tres meses.

Criterios de exclusión. No se considerará aquellos colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018, que recién ingresaron a laborar.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se consideró las siguientes técnicas e instrumentos:

2.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

La Encuesta. Se obtuvo información de primera mano sobre el estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El Cuestionario. Se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas, se aplicó a colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

El cuestionario referido a la variable Estrés Laboral, consta de 7 dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de Cohesión con 4 indicadores cada uno; Territorio organizacional, Tecnología y Respaldo de grupo con 3 indicadores cada uno, haciendo un total de 25 indicadores, asimismo 25 ítems. (Anexo 3).

El cuestionario referido a la variable sobre Productividad comprende 2 dimensiones: Eficacia que consta de 3 indicadores y Eficiencia que consta de 4 indicadores, teniendo así un total de 7 indicadores y 19 ítems. (Anexo 4)

2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

- *La validez de los instrumentos de recolección de datos*

La validez se realizó con criterios de jueces expertos, para lo cual se solicitó la participación de tres docentes con grado de Magister en Educación, quienes revisaron la coherencia entre la variable, las dimensiones e indicadores propuestos. Las fichas de validación se encuentran en los anexos. (Anexo 5)

- *Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*

Se determinó la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, para el cuestionario relacionado con el estrés laboral, cuyo valor es 0.876 que corresponde al nivel muy bueno puesto que superior a 0.85 y para el cuestionario relacionado con la productividad, el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.931, que corresponde al nivel excelente, la fiabilidad de ambos cuestionarios se pueden observar en el anexo N° 06.

2.4. Método de análisis de datos.

Los datos recolectados fueron procesados de manera automatizada en el programa estadístico SPSS v.23, para luego presentar los resultados en tablas y/o figuras mostrando los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. La variable Estrés y Productividad (valoración numérica) no tienen distribución normal luego de aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov, (Anexo N° 07), por lo que, para

determinar la relación entre los niveles de Estrés Laboral y Productividad, se empleó la Tau-b de Kendall, considerándose un nivel de significancia del 5%.

2.5. Aspectos éticos

Todos los trabajadores fueron informados sobre la investigación y del cuestionario que se les iba a aplicar como parte de los criterios éticos establecidos para toda investigación, así mismo se realizó con la autorización de cada encuestado.

III. Resultados

3.1. Relación entre el estrés laboral en su dimensión clima de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 3.1

Relación entre: Estrés laboral en su dimensión clima de la organización y productividad

| | | | Clima de la Organización | Nivel de Productividad |
|------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Clima de la Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,221** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 210 | 210 |
| | Nivel de Productividad | Coefficiente de correlación | -,221** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 210 | 210 |

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

Nota: La variable estrés en su dimensión clima de la organización y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa, dado que la significancia es 0.001 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.221$) nos indica que el grado de relación es bajo, además la relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión clima de la organización, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.2. Relación entre el estrés laboral en su dimensión estructura de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 3.2

Relación entre: estrés laboral en su dimensión estructura de la organización y productividad.

| | | | Estructura de la Organización | Nivel de Productividad |
|------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Estructura de la Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,315** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 210 | 210 |
| | Nivel de Productividad | Coefficiente de correlación | -,315** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 210 | 210 |

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

Nota: Las variables estrés en su dimensión estructura de la organización y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.315$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión estructura de la organización, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.3. Relación entre el estrés laboral en su dimensión territorio de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 3.3

Relación entre: estrés laboral en su dimensión territorio de la organización y productividad.

| | | Territorio de la Organización | Nivel de Productividad |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Territorio de la Organización | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | -,240** |
| | | N | 210 |
| Nivel de Productividad | | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | -,240** |
| | | N | 210 |

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

Nota: Las variables estrés en su dimensión territorio de la organización y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.240$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión territorio de la organización, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.4. Relación entre el estrés laboral en su dimensión tecnología y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 3.4

Relación entre: estrés laboral en su dimensión tecnología y productividad.

| | | | Tecnología | Nivel de Productividad |
|------------------|------------------------|-----------------------------|------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Tecnología | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,259** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 210 | 210 |
| | Nivel de Productividad | Coefficiente de correlación | -,259** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 210 | 210 |

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

Nota: Las variables estrés en su dimensión tecnología y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.259$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, en tal sentido, a mayor estrés laboral en la dimensión tecnología, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.5. Relación entre el estrés laboral en su dimensión influencia del líder y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 según Tau_b Kendall

Tabla 3.5

Relación entre: estrés laboral en su dimensión influencia del líder y productividad.

| | | | Influencia del Líder | Nivel de Productividad |
|-------------------|------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------|
| Tau -b de Kendall | Influencia del Líder | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,206** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | | N | 210 | 210 |
| | Nivel de Productividad | Coefficiente de correlación | -,206** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 | . |
| | | N | 210 | 210 |

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

Nota: La tabla adjunta nos muestra que las variables estrés en su dimensión influencia del líder y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.002 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = -0.206$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión influencia del líder, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.6. Relación entre el estrés laboral en su dimensión falta de cohesión y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 3.6

Relación entre: estrés laboral en su dimensión Falta de cohesión y productividad.

| | | | Falta de Cohesión | Nivel de Productividad |
|------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Falta de Cohesión | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,272** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 210 | 210 |
| Nivel de Productividad | Falta de Cohesión | Coefficiente de correlación | -,272** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 210 | 210 |

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

Nota: La tabla adjunta evidencia que las variables estrés en su dimensión falta de cohesión y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.272$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión falta de cohesión, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.7. Relación entre el estrés laboral en su dimensión respaldo del grupo y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 3.7

Relación entre: estrés laboral en su dimensión respaldo del grupo y productividad.

| | | Respaldo del Grupo | Nivel de Productividad |
|------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Respaldo del Grupo | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,273** |
| | | N | 210 |
| | Nivel de Productividad | Coefficiente de correlación | -,273** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 210 |

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

Nota: Las variables estrés en su dimensión respaldo del grupo y productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.273$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión respaldo del grupo, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.8. Relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 según encuesta aplicada.

Tabla cruzada Niveles de Estrés * Nivel de Productividad

| | | Niveles de Productividad | | | | |
|-------------------|-------|--------------------------|---------|--------|-------|--------|
| | | No Óptima | Regular | Óptima | Total | |
| Niveles de Estrés | Bajo | Recuento | 0 | 3 | 3 | 6 |
| | | % del total | 0,0% | 1,4% | 1,4% | 2,9% |
| | Medio | Recuento | 24 | 10 | 7 | 41 |
| | | % del total | 11,4% | 4,8% | 3,3% | 19,5% |
| | Alto | Recuento | 136 | e19 | 8 | 163 |
| | | % del total | 64,8% | 9,0% | 3,8% | 77,6% |
| Total | | Recuento | 160 | 32 | 18 | 210 |
| | | % del total | 76,2% | 15,2% | 8,6% | 100,0% |

Nota: En la tabla adjunta se observa que hay un nivel de estrés **alto** con un 77.6% que representan a 163 colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 y en cuanto al nivel de productividad observamos que **no es óptima** representado por el 76.2% de colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas (160 colaboradores). Asimismo podemos observar que el 64.8% del total de colaboradores tienen un **nivel alto** de estrés y una productividad **no óptima**.

3.9. Relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

Tabla 3.9

Relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

| | | | Niveles de Estrés | Nivel de Productividad |
|------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Niveles de Estrés | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,330** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 210 | 210 |
| | Nivel de Productividad | Coefficiente de correlación | -,330** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 210 | 210 |

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

Nota: Las variables Estrés y Productividad (niveles) tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

3.10. Contrastación de hipótesis.

Para el siguiente trabajo se planteó lo siguiente

H₀. No Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

H₁: Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018

La hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alterna porque se demostró que el estrés y productividad tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral menos productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. (Ver Tabla 3.9)

IV. Discusión

De los resultados de la investigación se logró determinar que el estrés y Productividad tienen relación altamente significativa indicando una relación inversa, es decir a mayor estrés laboral menor productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. De los trabajos previos revisados como Guerrero (2015), paralelamente Salirrosas, Sola y Rodríguez (2015) investigaban en otro tipo de organización, al igual que Díaz y Gaviria (2013), y otros que no se consideró para esta investigación; se encontró en su mayoría que existe un nivel elevado de estrés y en algunos casos se encuentra en un nivel medio siendo el origen de consecuencias desfavorables en el desempeño de estos colaboradores en las organizaciones donde laboran, demostrando además que son varios los factores que ocasionan estos básicamente de acuerdo al tipo de empresa. Sabemos que no solamente en teoría se explica cuáles son las consecuencias o en que repercute el estrés es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere es un problema creciente con un costo personal social y económico notable, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador.

Para este caso en particular se consideró las dimensiones de estrés laboral como: estructura de la organización, territorio de la organización, tecnología, falta de cohesión, las cuales se determinó que existe una relación inversa en cada una de ellas llevando a una productividad no óptima de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Cabe mencionar que sería conveniente seguir realizando investigaciones para determinar factores como antigüedad en la organización y otros los cuales son considerados por Guerrero (2015) el cual concluye que: “el estrés influye en la productividad por el tiempo

que los colaboradores llevan en la organización realizando las funciones del Call Center, ya que el promedio en el grupo de los No productivos es de 6 meses a 3 años, los que necesitan mejorar de 4 años y los productivos es de 2 años, siendo así que los que necesitan mejorar llevan más tiempo realizando las funciones telefónicas”, como se puede observar esto básicamente por la antigüedad de los colaboradores.

Además de las dimensiones mencionadas se consideró respaldo del grupo que al igual que las anteriores se determinó que existe una relación inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión cuando existe falta de respaldo del grupo, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Igualmente Salirosas, Sola y Rodríguez (2015) en su investigación indican que “existe un desempeño deficiente por parte de los asesores de banca por teléfono, generado por el alto nivel de estrés; solo un pequeño porcentaje de los sujetos de estudio evidencio un desempeño eficiente”. Queda demostrado que al igual que todas las investigaciones que se analizaron existe una relación inversa negativa entre el estrés laboral y la productividad. Como es sabido el estrés despertó el interés de investigadores en un inicio en el área de salud, por ser considerado como una “enfermedad del siglo veinte” (Anitei, Stoica & Samsonescu, 2013, p.1011), fenómeno que es vigente en el siglo XXI.

Así mismo al hacer el análisis de tablas cruzadas de niveles de estrés * niveles de productividad se observa que hay un nivel de estrés **alto** con un 77.6% que representan a 163 colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 y en cuanto al nivel de productividad observamos que **no es óptima** representado por el 76.2% de colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas (160 colaboradores). Asimismo podemos observar que el 64.8% del total de colaboradores tienen un **nivel alto** de estrés y una productividad **no óptima**, es decir a mayor

estrés laboral menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

V. Conclusiones

- ✓ La relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión clima de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es altamente significativa dado que la significancia es 0.001 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.221$) nos indica que el grado de relación es bajo, además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión clima de la organización, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión estructura de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.315$) nos indica que el grado de relación es bajo asimismo dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión estructura de la organización, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión territorio de la organización y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.240$) nos indica que el grado de relación es bajo y dicha relación es además inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión territorio de la organización, menos productividad, de los colaboradores en las salas de

entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión tecnología y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 tienen relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.259$) nos indica que existe grado de relación bajo y que dicha relación es además inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión tecnología, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión influencia del líder y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es una relación altamente significativa dado que la significancia es 0.002 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.206$) nos indica que el grado de relación es bajo además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión influencia del líder, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión falta de cohesión y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es una relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.272$) nos indica que el grado de relación es bajo y que dicha relación es también inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión falta de cohesión, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ La relación entre el estrés laboral en su dimensión respaldo del grupo y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 es una relación altamente significativa dado que la significancia es 0.00 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.273$) nos indica que el grado de relación es bajo

y además que dicha relación es inversa, es decir a mayor estrés laboral en la dimensión respaldo del grupo, menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

- ✓ La conclusión general que se ha llegado a determinar una vez que se ha procesado toda la información es que se demostró que el estrés y Productividad tienen relación inversa siendo altamente significativa dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.01$), y el coeficiente de correlación Tau- b de Kendall ($r = - 0.330$), es decir a mayor estrés laboral menos productividad, de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

VI. Recomendaciones

- ✓ Implementar programas que permitan mejorar la comunicación y participación de los colaboradores en la toma de decisiones, ya que esto permite incrementar la autoestima, además escuchar sus necesidades y conocer sus fortalezas al mismo tiempo promover el equilibrio entre lo personal y vida laboral. Al aumentar libertad aumenta la motivación y calidad de trabajo, ayudando a disminuir el estrés de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ Generar políticas en la organización mediante la creación de programas de incentivos económicos que generen satisfacción o bienestar de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ Fomentar una comunicación informal entre el administrador y jefes con los colaboradores y entre ellos mismos aprovechando eventos y ocasiones especiales realizadas en la empresa y fuera de las horas de trabajo de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ Redistribuir constante el trabajo, para ello será necesario documentar los procesos de tal forma que cualquier trabajador pueda desempeñar varias actividades esto permitirá fomentar el bienestar y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ Establecer procedimientos de políticas internas para tratar la información personal confidencial, como los datos electrónicos, y tener el máximo cuidado en mantenerlo seguro de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ Establecer procedimientos mediante un manual de organización y funciones para que todos los colaboradores se traten con respecto, equidad, independiente de la raza, religión, sexo o creencia. Hacer que el trabajo sea saludable en los cuales no exista discriminación. Sería un buen inicio de disminuir el estrés en los

colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

- ✓ Proponer procedimientos de intercambio de conocimientos entre los compañeros de trabajo ya que esto permite estimular y contribuir a actividades de grupo y realizar entrenamientos cruzados en el lugar de trabajo entre los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- ✓ Adquirir muebles ergonómicos y confortables para su descanso de los colaboradores en sus horas de break, y así poder satisfacer las necesidades básicas de relajación y descanso.

VII. Referencias bibliográficas

- Aniței, M., Stoica, I., & Samsonescu, M. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at workplace. For the young workers in Romania, 84, 1010-1014.
- Bertola, D. (2010). "Hans Selye y sus ratas estresadas" Vol 12 (47). Recuperado de: file:///C:/Users/lenovopad/Downloads/X1665579610537461_S300_es.pdf
- Cano Vindel, A., & Dongil Collado, E. (2012). Estrés Como Aprender a Superarlo. España: Océano Ambar.
- Cano, A. (2010). "Ansiedad, estrés, emociones negativas y salud". Vol.16 (2-3). ISSN 1131-6497. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3288817>.
- Cantón Stella, A. (febrero de 2009). Evaluación del Desempeño Laboral y su Incidencia en la Productividad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus 2010. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de Tesis de Grado: bistream.redug.edu.ec
- Chiavenato, I. (2009). "Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones". (2ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill.
- Cícera, Aparecida Días, & Rueda (2012) "El estrés laboral y su influencia en el trabajo". De Administración, 14.
- Davis K & Newstrom J. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc Graw Hill.
- Del Hoyo Delgado, M. A. (2004). Estrés Laboral. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones I.N.S.H.T. del, D. (s.f.).
- Díaz & Gaviria (2013) "Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013"
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la Calidad de Vida en el Contexto
- Duran, M. M. (2010). El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Revista Nacional

- Fleitman, J. (1994). Evaluación Integral. México: McGraw-Hill.
- Fleitman, J. (2008). Evaluación Integral Para Implantar Modelos de Calidad. México: Pax
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). Productividad. México: Banco de México
- Griffiths, Amanda, Leka, Stavroula & Cox, Tom. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales /
- Stavroula.L. Griffiths, A. & Cox, T. (2010) Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
<http://www.who.int/iris/handle/10665/42756>
- Guerrero, (2015) “La influencia del Estrés en la Productividad del Call Center de Pague Ya Grupo Pichincha”, Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4838>.
- Gutiérrez Pulido, H. (2005). Calidad Total y Productividad. México: Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de: <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/>.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). Administración Una Perspectiva Global y Empresarial. México: Interamericana Editores.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2012). La Organización del Trabajo y el Estrés. Reino Unido: OMS.
- Levitan, J. (1984). Medición de la productividad de valor agregado y sus aplicaciones prácticas. Enfoque 41. Washington, USA.
- Lunazzi, (2011). “Psicodiagnóstico”, Recuperado de: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/programas/pp.7149/pp.7149.pdf>.
- Rodríguez, M. (2014). Seguridad y Salud Laboral. Madrid: Príncipe de Vergara. México.
- OIT (28 de Abril del 2016). “Estrés en el trabajo. Un reto colectivo”. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>.

- OMS (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. V.Series. Protección de la Salud de los Trabajadores. Serie No. 6. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Pastrana & Guerrero, (2010). Factores psicosociales, estrés y salud. En O. I. Trabajo, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, (pp. 3-34). Ginebra: Organización Internacional del Trabajo
- Prokopenko, J. (1989). La Gestión de la Productividad. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
- Quispe, S. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Ramos, J, Salgero, J. & Cano, A. (2013) Spanish version of the Meta-Cognitions Questionnaire 30 (MCQ-30). Vol.16 (1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4736498>.
- Rodríguez, D. (1999). Diagnóstico Organizacional. Editorial Alfaomega. México. D.F
- Salirrosas, E. & Rodríguez, C (2015) “Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza, periodo 2015”. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf.
- Stavroula Lex, A., & Griffiths Cpsychol, A. (2014). La Organización del Trabajo y el Estrés. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Van Den Berghe, E. (2005). Gestión y Gerencias Empresariales. Bogotá: Eco Ediciones

ANEXOS

Anexo 01. Análisis descriptivo de las variables

| <i>Sexo</i> | <i>Colaboradores</i> | <i>% Colaboradores</i> |
|-------------|----------------------|------------------------|
| Masculino | 120 | 57.1 |
| Femenino | 90 | 42.9 |
| Total | 210 | 100.0 |

Nota: En la Tabla, se observa que la mayoría son del sexo masculino, representando al 57.1% del total de los colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

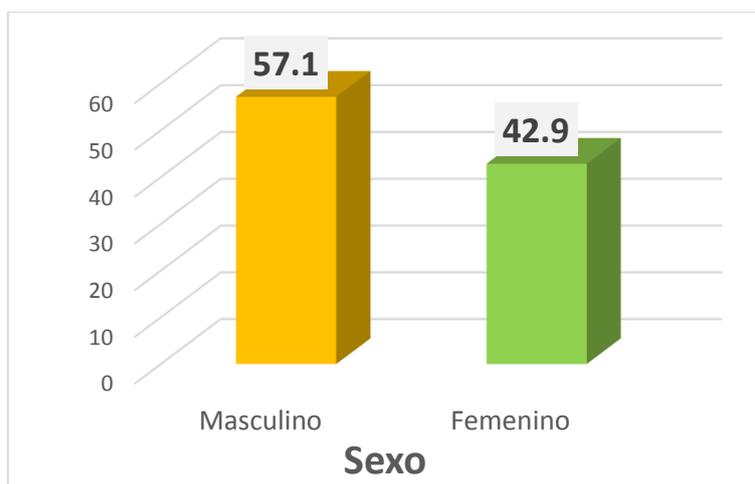


Figura 01. Sexo de los colaboradores de las Salas de Entretenimiento y Tragamonedas de la Corporación PJ- Trujillo

| <i>Estado Civil</i> | <i>Colaboradores</i> | <i>% Colaboradores</i> |
|---------------------|----------------------|------------------------|
| Casado | 37 | 17.6 |
| Soltero | 161 | 76.7 |
| Conviviente | 12 | 5.7 |
| Total | 210 | 100.0 |

Nota: En la Tabla, se observa que la mayoría son solteros, representando al 76.7% del total de los colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

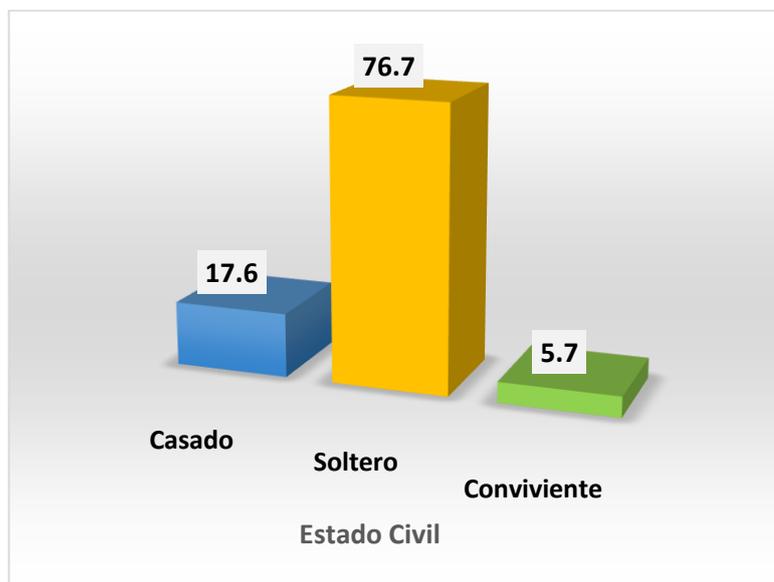


Figura 02. Estado civil de los colaboradores de las Salas de Entretenimiento y Tragamonedas de la Corporación PJ- Trujillo

| <i>Instrucción</i> | <i>Colaboradores</i> | <i>% Colaboradores</i> |
|--------------------|----------------------|------------------------|
| Técnico | 11 | 5.2 |
| Universitario | 96 | 45.7 |
| Secundaria | 103 | 49.0 |
| Total | 210 | 100.0 |

Nota: En la Tabla, se observa que la mayoría tienen grado de instrucción Secundaria, representando al 49% del total de los colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

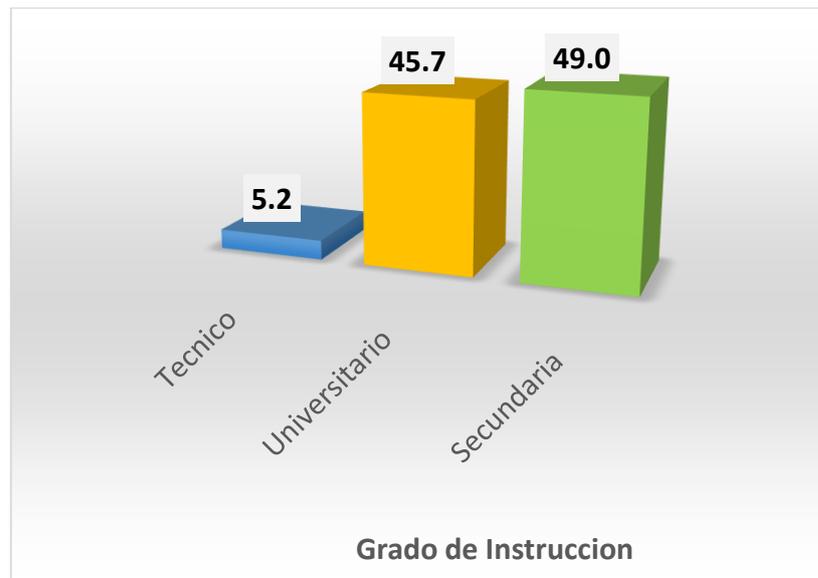


Figura 03. Grado de Instrucción de los colaboradores de las Salas de Entretenimiento y Tragamonedas de la Corporación PJ- Trujillo

| <i>Medidas Descriptivas</i> | <i>Edad</i> |
|------------------------------------|--------------------|
| Promedio | 25.90 |
| Desviación Estándar | 5.50 |
| Mínima | 18 |
| Máxima | 52 |

Nota: En la Tabla, se observa que la edad promedio es de 25.9 años, con una variabilidad de 5.5 años, asimismo la edad mínima es de 18 años y la máxima de 52 de los colaboradores de las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

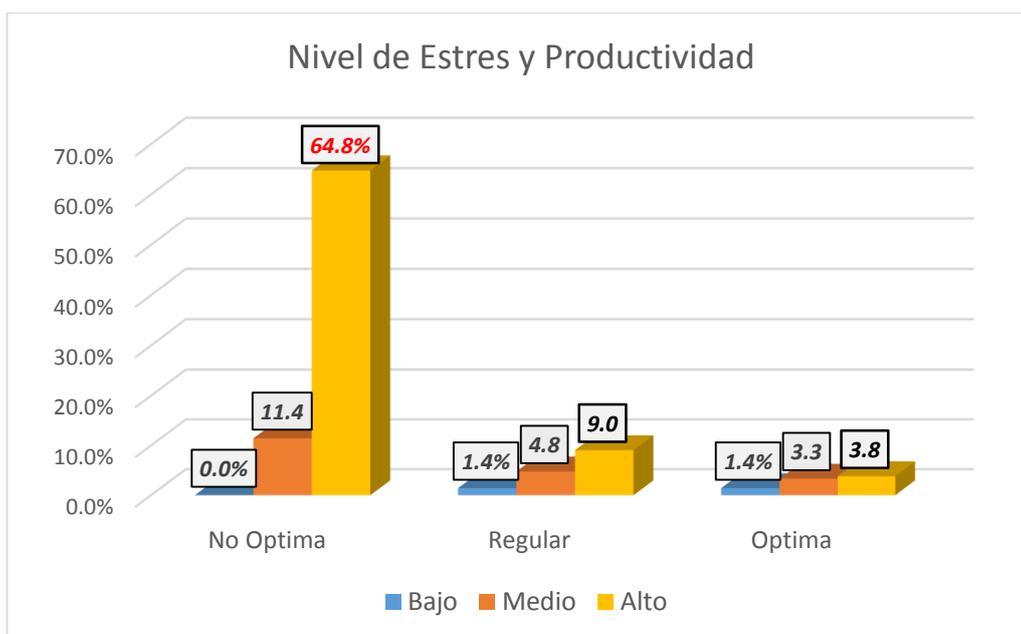


Figura 04. Relación entre el estrés laboral y la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018 según encuesta aplicada.

Anexo 02

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

.....
Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es,
Alumno de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre El estrés laboral y su relación en la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Escala de estrés laboral de la OIT – OMS y Productividad. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....

Con número de DNI:acepto participar en la investigación El estrés laboral y su relación en la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Del Joven.....

Día:/...../.....

Anexo 03

Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Versión modificada por Tejada Chávez Luis Miguel, por fines académicos

Sexo (F) (M), Edad:..... Estado Civil:.....

Grado de instrucción:

A continuación deber responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

| Criterios | Puntaje |
|--|---------|
| Si la condición NUNCA es fuente de estrés | 1 |
| Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés | 2 |
| Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés | 3 |
| Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés | 4 |
| Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés | 5 |
| Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés | 6 |
| Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés | 7 |

| No. | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés | | | | | | | |
| 2 | El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés | | | | | | | |
| 3 | El que tenga muchas tardanzas me produce estrés | | | | | | | |
| 4 | El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa | | | | | | | |
| 5 | El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa | | | | | | | |
| 6 | El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa. | | | | | | | |
| 7 | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés | | | | | | | |
| 8 | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés. | | | | | | | |
| 9 | El ambiente laboral no sea el adecuado, me causa estrés. | | | | | | | |
| 10 | Las funciones de los puestos de trabajo, me estresa | | | | | | | |
| 11 | Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés. | | | | | | | |
| 12 | El que mi equipo de trabajo tenga poco control sobre el trabajo, me causa estrés. | | | | | | | |
| 13 | El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa. | | | | | | | |
| 14 | El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | El que me esté rotando a cada sala, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 16 | El que me llamen la atención constantemente, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 17 | El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 18 | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa. | | | | | | | | |
| 19 | El vestirme de una forma diferente a lo habitual, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 20 | El proceso de entrega de cupones, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 21 | El que tenga que trabajar de turno noche, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 22 | El atender a los clientes me estresa | | | | | | | | |
| 23 | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés. | | | | | | | | |
| 24 | El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí me causa estrés. | | | | | | | | |
| 25 | El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés. | | | | | | | | |

¡Gracias por su participación!

Anexo 04

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Adaptado de varias teorías por el autor

Instrucciones: A continuación se ofrece una serie de afirmaciones que representan la ocurrencia de experiencias en la empresa que las personas podrían sentir. Por lo que pedimos marque el grado de desacuerdo o acuerdo en cada afirmación que se presenta con un ASPA (X) su número de elección, y trate de contestar sin consultar a otra persona y de acuerdo al enunciado. Debe responder todas las afirmaciones presentadas siendo lo más sincero posible.

La escala tiene 5 puntos que se detallan a continuación

| Afirmaciones | Puntaje |
|--|---------|
| Totalmente en desacuerdo (TDA) | 1 |
| En desacuerdo (EDA) | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND) | 3 |
| De acuerdo (DA) | 4 |
| Totalmente de acuerdo (TA) | 5 |

| No. | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cumple adecuadamente con la meta establecida trimestralmente. | | | | | |
| 2 | La interacción con los clientes durante su desempeño laboral es adecuado | | | | | |
| 3 | Los documentos revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con los procedimientos | | | | | |
| 4 | Cumple con las atenciones al cliente establecidas adecuadamente. | | | | | |
| 5 | Realiza adecuadamente seguimiento a los clientes con alta demanda de visitas a sala | | | | | |
| 6 | Es adecuado verificar si los resultados obtenidos corresponden con los objetivos implantados para el rendimiento laboral. | | | | | |
| 7 | Es adecuado reajustar los objetivos para el rendimiento laboral. | | | | | |
| 8 | Considera que la información actualizada es adecuada para desempeñarse de la mejor manera | | | | | |
| 9 | Mi centro de labores utiliza la herramienta apropiada para poder saber la eficacia de mis actividades. | | | | | |
| 10 | Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención. | | | | | |
| 11 | Realiza adecuadamente el cumplimiento de su meta diaria en el proceso de coin in | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | Realiza adecuadamente la revisión de los checklist de la sala | | | | | |
| 13 | Las quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones son constantes. | | | | | |
| 14 | Son constantes las sugerencias que se realiza al personal en sala | | | | | |
| 15 | Las felicitaciones por la atención son constantes. | | | | | |
| 16 | Es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para su fidelización con la empresa | | | | | |
| 17 | Es adecuado el canal para que se informen de algunas novedades de máquinas inoperativas | | | | | |
| 18 | Los clientes buscan al personal que le brindó una adecuada información y una excelente atención. | | | | | |
| 19 | Las metas establecidas están acorde al mercado de las salas de juegos y tragamonedas | | | | | |

ANEXO 05. Validación de instrumentos por juicio de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: 9

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|---------------------------------|----------------------------------|---|---|
| VASQUEZ VEGA MARIO ENRIQUE | DOCENTE - UNT | Cuestionario para medir el Estrés laboral | Instrumento elaborado por la autora de la investigación |

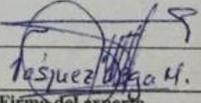
Título del estudio: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:
Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

| | Dim ensio nes | Indicadores | Ítems | Opciones de respuest a | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | |
|------------------------|---------------------------|---|--|--|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estrés laboral | Clima organizacional | Metas y misión | El que no comprenda las metas y misión de la empresa causa estrés | Nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuente mente, generalm ente, siempre | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Forma de trabajo | La estrategia de la organización no es bien comprendida | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Políticas | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Dirección y objetivos | La organización carece de dirección y objetivos | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Estructura organizacional | Informes | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Control de trabajo | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Documentos | La estructura formal tiene demasiado papeleo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Territorio organizacional | Respeto | La cadena de mando no se respeta | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Control de actividades | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Privacidad | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Tecnología | Trabajo con otros equipos | Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Equipos | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es ilimitado. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Conocimientos técnicos | | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | | Tecnología | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|
| Influencia del líder | Apoyo | Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Respeto | Mi supervisor no me respeta | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Bienestar | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Confianza | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Falta de cohesión | Trabajo en equipo | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Prestigio de equipo | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Desorganización | Mi equipo se encuentra desorganizado | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Presión | Mi equipo me presiona demasiado | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Respaldo de grupo | Respaldo | MI equipo no respalda mis metas profesionales | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Protección | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Ayuda técnica | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |

OPINION DE APLICABILIDAD:
 Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

| | | | |
|---------------|----------|---|-----------|
| Trujillo / / | 17941983 |  | 949631178 |
| Lugar y fecha | DNI. N° | Firma del Experto | Teléfono |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
|  | Experto | |
| | Apellidos y Nombres del Experto: | Vázquez Vega, Mario Enrique |
| | Grado más alto y especialidad: | Doctor en educación |
| | Línea de investigación que es especialista: | Metodología |
| | Área de investigación que publica: | Investigación en recursos humanos |

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:9

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|--|----------------------------------|---|--|
| VASQUEZ VEGA MARIO E | DOCENTE - UNT | Cuestionario para medir Productividad laboral | Instrumento elaborado por el autor de la investigación |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

| Dim ensio nes | Indicadores | Ítems | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | | |
|--------------------------|--|--|--|---|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad laboral | Eficacia | Número de expedientes revisados | Los documentos revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con los procedimientos | Totalmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | | Realiza adecuadamente la revisión de los checklist de la sala | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Numero de atención | Cumple con las atenciones al cliente establecidas adecuadamente | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | | Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Número de ventas | Cumple adecuadamente con la meta establecida trimestralmente | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Realiza adecuadamente el cumplimiento de su meta diaria en el proceso de coin in | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | Seguimiento de cartera de clientes | Realiza adecuadamente seguimiento a los clientes con alta demanda de visitas a sala | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | Es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para su fidelización con la empresa | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | Las quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones son constantes. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | Eficiencia | Numero de sugerencias | Son constantes las sugerencias que se realiza al personal en sala | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Numero de felicitaciones | | La interacción con los clientes durante su desempeño laboral es adecuado | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | | Las felicitaciones por la atención son constantes | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | | Los clientes buscan al personal que le brindó una adecuada información y una | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:9

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|---|----------------------------------|---|---|
| Calvanopón Alva Luz A. | ASESOR POSGRADO UNT | Cuestionario para medir el Estrés laboral | Instrumento elaborado por la autora de la investigación |
| Título del estudio: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

| Dimensio- nes | Indicadores | Ítems | Opciones de respuest- a | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | | |
|---------------------------|---|--|-------------------------|----------------|----------------------|----------------|---|---|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|
| | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | Estrés laboral | Clima organizacional | Metas y misión | El que no comprenda las metas y misión de la empresa causa estrés | Nunca, raras veces, ocasional mente, algunas veces, frecuente mente, generalm ente, siempre | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Forma de trabajo | La estrategia de la organización no es bien comprendida | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Políticas | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Dirección y objetivos | La organización carece de dirección y objetivos | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Estructura organizacional | Informes | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Control de trabajo | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Documentos | La estructura formal tiene demasiado papeleo | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Respeto | La cadena de mando no se respeta | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Territorio organizacional | Control de actividades | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Privacidad | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Trabajo con otros equipos | Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Tecnología | Equipos | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es ilimitado. | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Conocimientos técnicos | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Tecnología | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:9

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|--|----------------------------------|---|--|
| Calvanajón Alva Luz A. | ASESOR POSGRADO UNT | Cuestionario para medir Productividad laboral | Instrumento elaborado por el autor de la investigación |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

| | Dimensio nes | Indicadores | Ítems | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | |
|---|--|--|-------|--------------------------|-----------------------|----------|---------------------------------|---|---------------------------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | | Productividad laboral | Eficacia | Número de expedientes revisados | Los documentos revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con los procedimientos | Totalmente en desacuerdo, | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| Realiza adecuadamente la revisión de los checklist de la sala | en | | | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | |
| Numero de atención | Cumple con las atenciones al cliente establecidas adecuadamente | Ni de | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| | Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención | acuerdo ni en | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| Número de ventas | Cumple adecuadamente con la meta establecida trimestralmente | De acuerdo, | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| | Realiza adecuadamente el cumplimiento de su meta diaria en el proceso de coin in | Totalmente de acuerdo | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| Seguimiento de cartera de clientes | Realiza adecuadamente seguimiento a los clientes con alta demanda de visitas a sala | | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| | Es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para su fidelización con la empresa | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | |
| | Las quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones son constantes. | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | |
| Eficiencia | Número de quejas de clientes | Las quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones son constantes. | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | |
| | Numero de sugerencias | Son constantes las sugerencias que se realiza al personal en sala | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | |
| | Numero de felicitaciones | La interacción con los clientes durante su desempeño laboral es adecuado | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| | | Las felicitaciones por la atención son constantes. | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| | | Los clientes buscan al personal que le brindó una adecuada información y una | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | |

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:9

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|--|----------------------------------|---|--|
| Cárdenas Rodríguez Karina Jacqueline | Docente estadística – UPN , UCV | Cuestionario para medir Productividad laboral | Instrumento elaborado por el autor de la investigación |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008)

| | Dimensio nes | Indicadores | Ítems | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | | |
|--|--|--|--|--|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad laboral | Eficacia | Número de expedientes revisados | Los documentos revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con los procedimientos | Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | | Realiza adecuadamente la revisión de los checklist de la sala | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | Numero de atención | Cumple con las atenciones al cliente establecidas adecuadamente | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | | Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | Número de ventas | Cumple adecuadamente con la meta establecida trimestralmente | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | Realiza adecuadamente el cumplimiento de su meta diaria en el proceso de coin in | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | Eficiencia | Seguimiento de cartera de clientes | Realiza adecuadamente seguimiento a los clientes con alta demanda de visitas a sala | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | | Es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para su fidelización con la empresa | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | | | Las quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones son constantes. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | Eficiencia | Número de quejas de clientes | Son constantes las sugerencias que se realiza al personal en sala | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| La interacción con los clientes durante su desempeño laboral es adecuado | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | |
| Numero de sugerencias | | Las felicitaciones por la atención son constantes. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | |
| | | Los clientes buscan al personal que le brindó una adecuada información y una excelente atención. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | |

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|--|----------------------------------|---|---|
| Calvanapon Alva, Flor Alicia | Docente Metodóloga: UCV | Cuestionario para medir el Estrés laboral | Instrumento elaborado por la autora de la investigación |
| Título del estudio: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018. | | | |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

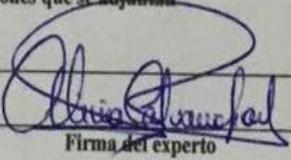
Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

| | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | |
|----------------|---------------------------|---|--|--|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Estrés laboral | Clima organizacional | Metas y misión | El que no comprenda las metas y misión de la empresa causa estrés | Nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Forma de trabajo | La estrategia de la organización no es bien comprendida | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Políticas | Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Dirección y objetivos | La organización carece de dirección y objetivos | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Estructura organizacional | Informes | La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Control de trabajo | Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Documentos | La estructura formal tiene demasiado papeleo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Territorio organizacional | Respeto | La cadena de mando no se respeta | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Control de actividades de | No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Privacidad | No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Tecnología | Trabajo con otros equipos | Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Equipos | El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es ilimitado. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Conocimientos técnicos | No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| | Tecnología | No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------|---|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
| Influencia del líder | Apoyo | Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Respeto | Mi supervisor no me respeta | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Bienestar | Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Confianza | Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| Falta de cohesión | Trabajo en equipo | No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Prestigio de equipo | Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Desorganización | Mi equipo se encuentra desorganizado | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Presión | Mi equipo me presiona demasiado | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| Respaldo de grupo | Respaldo | Mi equipo no respalda mis metas profesionales | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Protección | Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| | Ayuda técnica | Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |

OPINION DE APLICABILIDAD:

- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
- No procede su aplicación

| | | | |
|---------------|----------|--|-----------|
| Trujillo / / | 17995554 |  | 989747713 |
| Lugar y fecha | DNI. N° | Firma del experto | Teléfono |

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:9

| Apellidos y nombres del experto | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento | Autor(a) del instrumento |
|---------------------------------|----------------------------------|---|--|
| Calvanapon Alva, Flor Alicia | Docente metodóloga UCV | Cuestionario para medir Productividad laboral | Instrumento elaborado por el autor de la investigación |

TÍTULO DEL ESTUDIO: El estrés laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en las salas de entretenimiento y tragamonedas de la corporación PJ en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

| | Dim ensio nes | Indicadores | Ítems | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA | | | | CLARIDAD | | | | COHERENCIA | | | | RELEVANCIA | | | |
|--|--|--|-------|-----------------------|-----------------------|----------|---------------------------------|---|--|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | | | Productividad laboral | Eficacia | Número de expedientes revisados | Los documentos revisados se realizan adecuadamente, cumpliendo con los procedimientos | Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo | | | | ✓ | | | | ✓ | | | |
| Realiza adecuadamente la revisión de los checklist de la sala | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Numero de atención | Cumple con las atenciones al cliente establecidas adecuadamente | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Las atenciones que realiza en el día son acorde a los criterios de calidad de atención | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Número de ventas | Cumple adecuadamente con la meta establecida trimestralmente | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Realiza adecuadamente el cumplimiento de su meta diaria en el proceso de coin in | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | |
| Eficiencia | Seguimiento de cartera de clientes | Realiza adecuadamente seguimiento a los clientes con alta demanda de visitas a sala | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | Es constante y persuasivo en las llamadas que realiza a sus clientes para su fidelización con la empresa | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | Número de quejas de clientes | Las quejas o reclamos en el Libro de Reclamaciones son constantes. | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| Eficiencia | Numero de sugerencias | Son constantes las sugerencias que se realiza al personal en sala | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ |
| | | La interacción con los clientes durante su desempeño laboral es adecuado | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| | Numero de felicitaciones | Las felicitaciones por la atención son constantes. | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | |
| Los clientes buscan al personal que le brindó una adecuada información y una excelente atención. | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | |

ANEXO 06. Confiabilidad de los instrumentos.

1.- Confiabilidad del instrumento de la Variable Estrés Laboral:

Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Versión modificada por Tejada Chávez Luis Miguel, por fines académicos

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,876 | 25 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00001 | 124,2632 | 171,538 | ,280 | ,875 |
| VAR00002 | 124,1579 | 170,029 | ,405 | ,872 |
| VAR00003 | 124,0000 | 162,333 | ,620 | ,866 |
| VAR00004 | 123,8947 | 158,877 | ,679 | ,864 |
| VAR00005 | 123,8421 | 163,807 | ,469 | ,870 |
| VAR00006 | 123,8421 | 164,363 | ,685 | ,866 |
| VAR00007 | 123,8947 | 169,877 | ,277 | ,876 |
| VAR00008 | 124,1579 | 168,029 | ,427 | ,872 |
| VAR00009 | 123,8421 | 166,251 | ,452 | ,871 |
| VAR00010 | 123,7368 | 162,649 | ,630 | ,866 |
| VAR00011 | 123,6842 | 161,339 | ,574 | ,867 |
| VAR00012 | 124,0000 | 163,111 | ,505 | ,869 |
| VAR00013 | 123,8947 | 165,544 | ,492 | ,870 |
| VAR00014 | 123,9474 | 173,608 | ,183 | ,878 |
| VAR00015 | 123,9474 | 159,275 | ,718 | ,863 |
| VAR00016 | 123,9474 | 160,608 | ,633 | ,866 |
| VAR00017 | 124,1053 | 160,433 | ,752 | ,863 |
| VAR00018 | 123,3158 | 173,895 | ,128 | ,882 |
| VAR00019 | 123,3684 | 177,357 | ,040 | ,883 |
| VAR00020 | 123,5263 | 169,930 | ,343 | ,874 |
| VAR00021 | 123,3158 | 163,895 | ,578 | ,868 |
| VAR00022 | 123,3158 | 168,895 | ,357 | ,874 |
| VAR00023 | 123,4211 | 172,591 | ,303 | ,875 |
| VAR00024 | 123,1053 | 170,766 | ,324 | ,874 |
| VAR00025 | 122,9474 | 169,386 | ,336 | ,874 |

2.- Confiabilidad del instrumento de la Variable Productividad:

Cuestionario para medir la productividad laboral

Adaptado de varias teorías por el autor

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,931 | 19 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----------|--|--|--|--|
| VAR00026 | 34,6500 | 144,661 | ,123 | ,938 |
| VAR00027 | 35,1000 | 136,621 | ,606 | ,928 |
| VAR00028 | 34,9000 | 130,937 | ,697 | ,926 |
| VAR00029 | 35,0500 | 134,787 | ,622 | ,928 |
| VAR00030 | 35,4500 | 141,734 | ,357 | ,932 |
| VAR00031 | 34,8500 | 136,239 | ,594 | ,928 |
| VAR00032 | 35,0500 | 130,576 | ,697 | ,926 |
| VAR00033 | 35,3000 | 134,432 | ,623 | ,928 |
| VAR00034 | 35,3500 | 136,766 | ,591 | ,928 |
| VAR00035 | 35,1000 | 133,147 | ,736 | ,926 |
| VAR00036 | 34,9000 | 128,937 | ,786 | ,924 |
| VAR00037 | 35,0000 | 130,316 | ,766 | ,925 |
| VAR00038 | 35,1500 | 135,292 | ,610 | ,928 |
| VAR00039 | 34,9500 | 130,471 | ,698 | ,926 |
| VAR00040 | 34,6500 | 127,397 | ,790 | ,924 |
| VAR00041 | 34,8500 | 132,871 | ,632 | ,928 |
| VAR00042 | 35,1500 | 137,924 | ,446 | ,931 |
| VAR00043 | 34,8500 | 136,134 | ,600 | ,928 |
| VAR00044 | 34,8000 | 127,642 | ,854 | ,923 |

ANEXO 07. Análisis de Normalidad para las variables Estrés y Productividad (Valoración Numérica)

Tabla 3.1

Prueba de Normalidad para las variables Estrés y Productividad (Valoración Numérica)

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Puntaje Estrés | ,157 | 210 | ,000 | ,851 | 210 | ,000 |
| Puntaje Productividad | ,188 | 210 | ,000 | ,834 | 210 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: La tabla adjunta nos muestra que las variables Estrés y Productividad (valoración numérica) no siguen distribución normal, dado que la significancia es 0.000 ($p < 0.05$), esto nos indica que debemos utilizar una prueba no paramétrica para medir la relación de ambas variables.