



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de
la Empresa Prosegur en Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Gonzalez Angeles, Francisco Mesias (orcid.org/0000-0002-3448-7772)

Olazabal Castañeda, Julio Cesar (orcid.org/0000-0003-2849-9897)

ASESORES:

Dr. Garcia Merino, Luis Santiago (orcid.org/0000-0001-9392-2474)

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación la dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Es un orgullo y un privilegio, ser sus hijos, son los mejores.

A nuestras esposas e hijos quienes son nuestro motor para seguir adelante, y son parte de este camino a la culminación de nuestra carrera universitaria.

A nuestros abuelos, tíos, tías, primos, primas y amigos que de igual manera supieron darnos aliento a lo largo de todo este tiempo.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestra gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre nuestras vidas y a todas nuestras familias por estar siempre presentes.

Gracias a nuestros padres: José y Rosario; y, Cirilo y Luisa, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

De igual manera, nuestro agradecimiento a la Universidad César Vallejo, en especial a la Facultad de Ciencias Económicas, y a nuestros docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que podamos crecer día a día como profesionales, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente, queremos expresar nuestro más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Jenny Martha Quispe, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés laboral	12
Tabla 2 Operacionalización de la variable desempeño laboral	13
Tabla 3 Técnicas e instrumentos aplicados en el estudio de inve En respuesta a nuestro primer objetivo específico planteado investigación	14
Tabla 4 Evaluadores por juicio de experto	15
Tabla 5 Coeficiente de Alfa de Cronbach del cuestionario	15
Tabla 6 Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.....	17
Tabla 7 Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral	17
Tabla 8 Nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.....	18
Tabla 9 Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral	19
Tabla 10 Relación entre la dimensión respuesta y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.	19
Tabla 11 Relación entre la dimensión estímulo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.	20
Tabla 12 Relación entre la dimensión interacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.	20
Tabla 13 Relación entre la dimensión interacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.	21
Tabla 14 Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.....	21

Resumen

Esta investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.

Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental y de corte transversal.

Se trabajó con una población muestral de 132 trabajadores y se aplicaron cuestionarios, los cuales fueron sometidos a la prueba de validez y confiabilidad. El análisis de datos se realizará a través de la estadística descriptiva, mediante tablas y para la correlación entre variables se aplicará estadística inferencial mediante el Coeficiente Rho de Spearman.

Los resultados encontrados señalaron que el nivel del estrés laboral fue alto 40.15%, mientras que el nivel del desempeño laboral fue bajo 46.21%; asimismo, las dimensiones del estrés laboral se relacionaron inversa y significativamente con el desempeño laboral (Sig. menor a 0,05). Finalmente, se concluye que el estrés laboral tuvo una correlación inversa y significativa con el desempeño laboral (Rho = -0.889 Sig. 0.000), aceptándose la H_1 , lo que significa que disminuyendo el estrés laboral se incrementará el desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, estímulo, interacción, vigilancia privada.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between work stress and work performance in the employees of the Prosegur company in Trujillo, 2022.

This study was developed under the quantitative approach, being of an applied type, with a correlational descriptive scope and a non-experimental and cross-sectional design. We worked with a sample population of 132 workers and questionnaires were applied, which were subjected to the validity and reliability test. The data analysis will be carried out through descriptive statistics, through tables and figures of frequencies, and for the correlation between variables, inferential statistics will be applied through Spearman's Rho Coefficient.

The results found indicated that the level of work stress was high 40.15%, while the level of work performance was low 46.21%; Likewise, the dimensions of work stress were inversely and significantly related to work performance (Sig. less than 0.05). Finally, it is concluded that work stress had an inverse and significant correlation with work performance (Rho = -0.889 Sig. 0.000), accepting H_1 , which means that reducing work stress will increase work performance.

Keywords: work stress, job performance, stimulus, interaction.

I. INTRODUCCIÓN

Hablar de estrés laboral en la actualidad implica abordar un tema significativo y trascendente que poco a poco se ha ido haciendo más frecuente en todos los campos laborales. La evaluación clínica del estrés identifica varios factores que impactan de manera negativa en el funcionamiento y el bienestar de una persona. El estrés en el lugar de trabajo afecta la productividad de los empleados. Según numerosos estudios citados en la creación de este informe, el estrés en los trabajadores es un síntoma de un desempeño laboral (DL) deficiente. Por otro lado, es fundamental realizar el estudio porque el efecto final del estrés estaría relacionado con el deterioro de la salud del trabajador y al mismo tiempo con la productividad de los trabajadores objeto de estudio (Velásquez, 2021).

A nivel internacional, una encuesta reciente de la International Stress Management Association de Reino Unido encontró que el 53% de los colaboradores de las empresas de seguridad experimentan algún tipo de estrés en el trabajo. La OSS de la Unión Europea (UE) ha publicado las siguientes cifras hasta finales de 2020; en la UE, el estrés influye negativamente en más de 40 millones de trabajadores, de los cuales el 28% trabaja para empresas de seguridad, y se estima que el 50% cuesta entre 20 millones de euros y el coste de la sanidad, sin incluir la pérdida de empleo (Palmer & O’Riordan, 2021).

La OIT (2020), el estrés de los empleados está a la vanguardia de la fuerza laboral global, con un 75% de personal de seguridad en México, un 73% en China y un 59% de estrés en los Estados Unidos.

En Centroamérica realizaron una investigación donde los resultados arrojó que más del 10% de los empleados están expuestos a estrés persistente; Argentina encontró que el 26,7% de los colaboradores eran trabajadores estresados y que los empleadores afectan la salud, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2016).

A nivel nacional, una investigación de la PUCP de 2017 encontró que el 80% de los peruanos experimentan o han experimentado estrés, lo que frecuentemente cambia su estado de ánimo (23,8%) y se manifiesta como somnolencia diurna (22,4%),

insomnio (21,3%) y depresión (15,6%). Centrados en estar abrumados con las tareas y el tiempo en el trabajo, las causas del estrés afectan de manera diferente a las personas en su bienestar y salud. Estas condiciones reducen la capacidad de trabajo y la productividad y empeoran la eficacia de las relaciones interpersonales e impiden el progreso mental y competitivo (Solís et al., 2017). Según The American Institute of Stress (AIS), el 60% de los empleados de las empresas de vigilancia sufren estrés laboral. Es por esto que las empresas necesitan fomentar algunas prácticas que ayuden al empleado a recuperar su energía y mejorar su desempeño, como los descansos activos, que son pausas breves durante la jornada laboral (ESAN, 2021). Según el diario Gestión, el 57% de los colaboradores del sector vigilancia atribuyen el estrés laboral a un mal ambiente laboral. La mayoría de las organizaciones tienen esto en cuenta, aunque prestan más atención a sus compañeros y tienen condiciones de trabajo más favorables para ellos. El estrés en la empresa sigue siendo alto, ya que la mayoría de los colaboradores lo ve como algún tipo de conflicto dentro de ellos mismos. Según un informe de Aptitus, con el 53,7% de los encuestados de acuerdo con lo anterior (Laurencio, 2020).

Prosegur, referente global del sector de la seguridad privada, cuenta con 200 colaboradores, y tiene más de 35 años en el mercado peruano, dentro de los problemas es que el nivel del desempeño de sus colaboradores es bajo y esto se ve reflejado por las constantes quejas de los clientes.

Las causas se dan por que el personal trabaja a diario en un ambiente estresante y peligroso, al estar en contacto con los clientes, cansancio por el uso de equipos de seguridad, largas jornadas laborales, exceso de trabajo, trabajo estresante, relaciones interpersonales. Estos son factores que contribuyen a inconvenientes de salud como incidentes de trabajo, angustia y depresión, ausentismo laboral.

Esto puede traer consecuencias a la empresa como reclamos de los clientes, perdidas de clientes lo que repercutirá en la rentabilidad de la empresa en estudio.

Para un estudio más hondo, se resolvió evaluar el impacto del estrés en el DL, teniendo en cuenta el aporte de Patlan (2019), quien planteó que el estrés es la capacidad de una persona para responder a las demandas y compromisos laborales que pueden estar más allá de sus capacidades. Rivero (2019) describe el desempeño

como los comportamientos y habilidades que poseen los individuos para realizar tareas.

Según lo descrito con anterioridad se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?; y de manera específica: a) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?; b) ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la respuesta y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?; d) ¿Cuál es la relación entre el estímulo y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?; e) ¿Cuál es la relación entre la interacción y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?; f) ¿Cuál es la relación entre la exposición al riesgo y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022?

Las siguientes afirmaciones fueron respaldadas con la información brindada por Hernández y Mendoza (2018), en la cual se señaló que: "El estrés laboral a nivel comunitario es un inconveniente público crítico en la sociedad actual, por lo que la atención a esta variable se enfocará en atender este problema". Este trabajo es importante desde una perspectiva teórica porque permitirá la incorporación del conocimiento científico como fuente de revisión empírica, mejorando así nuestra comprensión del estrés laboral y su relación con el DL. A nivel práctico, será posible poner en marcha programas de intervención basados en las interacciones entre las herramientas adquiridas, que ayuden a mejorar las condiciones de trabajo. Dado que puede analizar la relación entre el estrés laboral y el DL durante una pandemia y tomar medidas correctivas en ese momento, espera contribuir al uso sistemático del diseño asociativo como herramienta de investigación.

Se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; y de manera específica: a) Establecer el nivel de estrés laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; b) Establecer el nivel del desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; c) Establecer la relación entre la respuesta y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; d) Establecer la relación entre el estímulo y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; e) Establecer la

relación entre la interacción y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; f) Establecer la relación entre la exposición al riesgo y el desempeño laboral en la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.

Se planteó la hipótesis general: **Hi:** Existe relación inversa significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022; **Ho:** Existe relación inversa significativa entre estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para sustentar la investigación, se mencionan investigaciones internacionales, se reúnen los antecedentes científicos internacionales en la siguiente investigación.

Entre los estudios internacionales se tiene a Torres, et al. (2020), en la tienda Sandraagro de San Vicente del Caguán Caquetá, realizó una investigación para conocer cómo los niveles de estrés de los empleados afectaban su DL. El estudio tuvo un diseño no experimental descriptivo transversal cuantitativo. Los empleados de Sandraagro tienen niveles de estrés moderados a muy altos. Los resultados de DL muestran un rango normal y bueno de su desempeño. La encuesta concluyó que, al tener el estrés alto el nivel del desempeño es regular.

Chiang, et al. (2018), analizó la conexión entre el estrés y la satisfacción laboral en una organización benéfica del municipio de Concepción. El estudio, que incluyó a 184 empleados, fue transversal, descriptivo y correlativo. Todos los grupos de trabajo se encontraban típicamente en entornos de bajo estrés con altos niveles de control de tareas, poca presión psicológica y un ambiente de trabajo de apoyo. El promedio general de todos los trabajos evaluados en términos de satisfacción laboral fue de 3 sobre 8, lo que se considera moderado. Estos resultados dan credibilidad a la noción de que el estrés laboral está inversamente relacionado con la satisfacción laboral (Rho: - 0.756 y Sig. 0.001).

Zuñiga (2019), en este artículo, mostraré cómo el estrés en el trabajo afecta la productividad de los trabajadores. En este artículo, tratamos de mostrar cómo las organizaciones están teniendo problemas actualmente como resultado de estudios que muestran los efectos negativos del estrés en el DL. Se han realizado muchas investigaciones sobre el "estrés en el lugar de trabajo" y, en general, se acepta que los altos niveles de estrés pueden causar una serie de enfermedades, así como un bajo rendimiento laboral en los empleados de una empresa u organización.

Mejía, et al. (2019), se realizaron encuestas multicéntricas en América Latina para identificar factores sociolaborales relacionados con el estrés de los trabajadores. Resultados: 2608 empleados y contestaron el cuestionario. El país más estresante es Venezuela (63%). El análisis multivariado reveló que las mujeres experimentaron

niveles más altos de estrés (RPa: 1,21; IC del 95 %: 1,10-1,33; valor de p 0,001); sin embargo, los niveles de estrés fueron menores en Venezuela, Perú, Colombia, Ecuador, Honduras y Panamá (p 0,001), siendo Ecuador el que tiene el nivel más bajo de estrés (p = 0,016) y Honduras el más alto (p 0,001), todos ajustados por edad, ocupación, por años anteriores y por tipo de trabajador.

A nivel nacional se tiene a Delgado, et al. (2020), buscó determinar la relación que existe entre el estrés y productividad del personal de la Red de Salud de Trujillo 2019, 98 participantes participaron en este estudio no experimental, transversal y correlativo. El 98% de los trabajadores reportaron niveles moderados a altos de estrés laboral, a pesar de que el 39% de los trabajadores fueron calificados como realizando su trabajo "normalmente". Existe una correlación moderadamente negativa entre el estrés y el DL, según el coeficiente Rho de Spearman.

Velásquez (2021) estableció un vínculo entre el estrés laboral y la función de facilitador de servicios en las entidades financieras del municipio Magdalena. El diseño de la investigación utilizó una metodología descriptiva, cuantitativa y correlacional. El modelo estadístico que se utilizó para sustentar esta hipótesis resultó ser exacto, lo que permitió concluir que el estrés laboral se relaciona significativamente con la eficiencia de los facilitadores de servicios en las instituciones financieras del Distrito del Magdalena. El valor de Pearson es 0 punto 576.

Ortiz y Palomino (2021), el estudio busca definir la relación entre el estrés laboral y el desempeño del call center en el contexto del brote de Lima 2021. La investigación empleó una metodología cuantitativa y un diseño no experimental. 130 colaboradores conformaron la muestra. Los resultados demostraron una fuerte significación de 0,05 (p = 0,037) de que la relación entre el estrés laboral y el DL fue significativamente negativa (rs = -0,183) con un tamaño del efecto pequeño (r² = 0,033), donde una variable influye en la otra por 3%.

Con el fin de conocer la prevalencia del estrés laboral durante una emergencia por COVID-19, Abanto (2020) estudió al personal médico de un hospital de Trujillo. Se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental para demostrar cómo actúan los trabajadores de la salud en su entorno social, que también está influenciado por la heterogeneidad. Además, los hallazgos demostraron que las personas en las

profesiones de la salud experimentan altos niveles de estrés, con un 54 y un 67 por ciento de las condiciones de trabajo típicas relacionadas con los resultados, respectivamente. porque la atención al paciente con COVID-19 es costosa.

Urupequé (2017), realizó un estudio descriptivo en Lima para conocer la relación entre la capacidad del trabajador y el estrés laboral. Se seleccionaron 260 empleados al azar y se dividieron en gerentes y trabajadores según los datos recopilados de ellos. El estudio, que combinó datos de la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT y el Cuestionario de Productividad ZERPA, descubrió una correlación tangencialmente significativa entre el estrés laboral y la productividad.

Se presentan las teorías relacionadas a la investigación; la teoría de la variable estrés laboral, según Patlan (2019) define al estrés laboral es cuando las exigencias superan sus capacidades y recursos pueden causar problemas para su salud y bienestar, quien considera 4 dimensiones: a) *Respuestas*, que representan respuestas no específicas del cuerpo a estímulos que son reacciones conductuales: ira, irritabilidad; estado de ánimo, inconvenientes cardiovasculares, estomacales, depresión, angustia y la rotación de empleados; b) *Estímulos* que son estresores físicos o emocionales que pueden presentarse en su ambiente de trabajo tales como: carga de trabajo, relaciones interpersonal, falta de escalafón, ausencia; c) *Interaccionistas*, evalúan cómo se aprecian los trabajadores en función a sus habilidades; demandas exigentes, d) *Impactos de riesgo*, probabilidad de efectos secundarios, se mide en función a calidad de vida y exposición a riesgo.

Dentro del contexto de una organización, el estrés laboral se entiende como un proceso desagradable provocado por elementos psicológicos y que ocurre en respuesta a las tensiones ambientales dentro de la organización (Robbins & Judge, 2017).

El estrés laboral, por otro lado, es definido por Stravulka et al (2019) como la reacción de un empleado a los requisitos del trabajo que son incompatibles con sus habilidades y conocimientos. El estrés puede ocurrir por una variedad de razones, pero con frecuencia empeora si los trabajadores no se sienten apoyados o motivados por sus gerentes o si carecen de control sobre las demandas y presiones de sus trabajos.

Patlan (2019) el tema del estrés laboral es cuando las exigencias superan sus

capacidades y recursos pueden causar problemas para su salud y bienestar.

Ahmad et al. (2019), el estrés laboral es parte del temperamento de un sujeto, y es la respuesta a altos niveles de estrés laboral en el ambiente, lo que provoca problemas tanto físicos como psicológicos.

Osorio y Cárdenas (2017), señalaron que el estrés laboral es una réplica a un desequilibrio de las necesidades laborales y crea un enlace entre sus destrezas y las demandas del ambiente de trabajo. El estrés laboral se identifica como un fenómeno subjetivo que los individuos experimentan dentro y fuera del lugar de trabajo debido al excedente de dificultad (Moura et al., 2019).

Martínez (2020) el estrés laboral es el desempeño de síntomas peligrosos y condiciones demandantes incontrolables que afectan el ambiente laboral y su vida personal. Castillo et al. (2014) encontraron que factores como jornadas largas, trabajo por turnos, interacción con pacientes enfermos e interacciones regulares con familiares y amigos pueden contribuir al estrés laboral. Las demandas del lugar de trabajo, los problemas interpersonales y, específicamente, la atención atenta y colaborativa de la paciente brindada durante el COVID-19, aumentan el riesgo de estrés relacionado con el trabajo (Muñoz et al., 2020).

En la variable DL, la RALE (2020) establece que el desempeño es el acto de cumplir con las obligaciones inherentes a una profesión, puesto o industria, o el nivel que alcanza un empleado con base en el esfuerzo y las habilidades que pone en la función de trabajo.

El DL son los comportamientos y competencias que se identifican en el desempeño de las actividades o funciones asignadas a un individuo y la forma en que maneja esos comportamientos y competencias para lograr metas y lograr buenos resultados, así como la calidad del trabajo realizado y el orden individual (Robbins & Judge, 2019).

Rivero (2019) define el DL como la naturaleza receptiva de una persona y el resultado de una tarea, trabajo o tarea. El desempeño de la tarea es hábil, lo que significa que el individuo debe dar respuesta a cualquier situación que se presente, tales como: tener los conocimientos adecuados para dar solución a una tarea o problema; Capacidad de saber qué hacer en situaciones difíciles; Ser es

principalmente comportamiento y actitud y, en última instancia, conocimiento de cómo se debe actuar, o cómo se ve una situación durante un juicio moral. (Morán, 2016).

Álvarez et al. (2018), definen el DL como el desarrollo e implementación de una acción en cada campo de los empleados en la que las habilidades, destrezas y habilidades individuales pasan a primer plano para aumentar la productividad, que a su vez aumenta la productividad en respuesta a las demandas individuales y organizacionales. Es deber del individuo desempeñar el trabajo de manera competente, con base en la experiencia y formación técnica adquirida, así como en las destrezas que le permitan tomar buenas decisiones (Espinoza et al., 2016).

Ni Putú et al. (2019), el desempeño está influenciado por rasgos personales como el conocimiento, la experiencia y los aspectos organizacionales relacionados con la creación de empleo. La competencia es la cualidad de alguien que trabaja duro y se desempeña bien para cumplir con los objetivos establecidos por la organización (Ramírez & Nazar, 2019).

Para Chiavenato (2017), el DL es una representación del esfuerzo que hace un empleado durante su jornada laboral para apoyar a toda la organización, para lo cual muestra un comportamiento benévolo al hacer crecer de manera efectiva las operaciones del negocio. La evaluación del DL es el método utilizado por todas las empresas para determinar qué tan bien se están desempeñando sus empleados.

Patlan (2019), apoyado por muchos autores en una variable independiente, señala que cuando el estrés supera la capacidad de una persona, provoca problemas de salud; Ahmed y otros. (2019), encontraron que el estrés es el resultado de conflictos entre la persona y el entorno; Sarsosa y Charria (2017) señalaron que el estrés es un comportamiento que surge de las demandas del ambiente de una persona; Mejía et al. (2019), que afirma que el estrés es causado por la homogeneidad y las prácticas inestables; Robbins y Judge (2019) afirman que el estrés es una situación dinámica y que la responsabilidad contemporánea depende del individuo; Osorio y Cárdenas (2017) argumentaron que el estrés es la contestación de una persona a las peticiones anticipadas del ambiente; Finalmente, Chiang et al. (2018) mencionaron que el estrés personal es una respuesta a un ambiente desafiante y discrepante.

En cuanto a la variable dependiente, varios autores han argumentado: Cubillos

et al. (2014) encontraron que el desempeño es el comportamiento de un individuo y cómo él o ella responde a las metas organizacionales; Rivero (2019), señala que el desempeño es la consecuencia de actividades de desarrollo personal; Moran (2016) afirma que el desempeño comienza con la posesión de habilidades. Y conocimiento de cómo resolver problemas competitivamente; Borges et al. (2018), enfatizando que el desempeño son las habilidades y destrezas únicas de un individuo; Álvarez et al. (2018), destacando que la ejecución de la actividad la realiza una persona competente y que es competente; Espinosa et al. (2016) argumenta que el DL se trata de buscar las habilidades y el conocimiento que las personas adquieren al hacer bien su trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

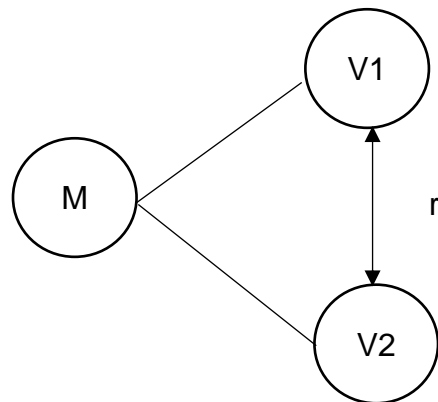
La investigación es aplicada porque busca abordar problemas específicos y en curso que la organización está experimentando actualmente debido a la inminente crisis de estrés laboral de los empleados desde su perspectiva (Hernández & Mendoza, 2018).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo.

Diseño de investigación

Debido a que no hay manipulación de las variables, el diseño es no experimental; transversal porque la recopilación de datos se realizó durante un período de tiempo similar; y de naturaleza descriptivo-correlacional (Hernández & Mendoza, 2018).

Por lo tanto, el diseño de investigación propuesto:



Donde:

M: Muestra

V1: Estrés laboral

V2: Desempeño laboral

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Estrés laboral, es una variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual

El estrés laboral es la respuesta de una persona a los compromisos y demandas, es decir, cuando las demandas superan las capacidades y las limitaciones de recursos que plantean problemas para su salud y bienestar, mientras que el medio ambiente también es un factor contribuyente (Patlán, 2019).

Definición operacional

Se aplicó una encuesta a los colaboradores de la empresa Prosegur la cual constó de cuatro dimensiones y 22 ítems.

Escala de medición

Ordinal.

Tabla 1

Operacionalización de la variable estrés laboral

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Dimensión 1: Respuesta	Reacciones conductuales.	1, 2, 3	Escala ordinal
		Reacciones emocionales.	4, 5, 6	
	Dimensión 2: Estímulo	Carga de trabajo.	7, 8, 9	
		Relaciones interpersonales.	10, 11, 12	
	Dimensión 3: Interaccionista	Habilidades del colaborador.	13, 14	
		Demandas exigentes.	15, 16	
	Dimensión 4: Impacto de riesgo	Calidad de vida	17, 18, 19	
		Exposición a riesgo.	20, 21, 22	

Desempeño laboral, es una variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual

Para Chiavenato (2017), el DL es una representación del esfuerzo que hace un empleado durante su jornada laboral para apoyar a toda la organización, para lo cual muestra un comportamiento benévolo al hacer crecer de manera efectiva las operaciones del negocio. La evaluación del DL es el método utilizado por todas las empresas para determinar qué tan bien se están desempeñando sus empleados.

Definición operacional

Para analizar el nivel de la variable DL, se tomó en cuenta las dos dimensiones que son desempeño de la función y características individuales, para lo cual se aplicó un instrumento de 19 ítems a los colaboradores de la empresa Prosegur.

Escala de medición

Ordinal.

Tabla 2

Operacionalización de la variable DL

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	Desempeño de la función	Orientación de resultados	1, 2, 3	Escala ordinal
		Calidad	4, 5, 6, 7, 8	
		Relaciones interpersonales	9, 10, 11	
	Características Individuales	Iniciativa	12, 13, 14	
		Trabajo en equipo	15, 16	
		Organización	17, 18, 19	

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La empresa Prosegur cuenta con 200 empleados en la ciudad de Trujillo, se aplicó una muestra.

- **Criterios de inclusión**

Personas que han estado empleadas por la empresa por más de un año.

- **Criterios de exclusión**

Personas que han estado empleadas por la empresa por menos de un año.

Muestra

Se utilizó una fórmula estadística para determinar la muestra (Ver anexo 03), la cual está conformada por 132 colaboradores.

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis

Colaborador de la empresa Prosegur.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

El estudio utilizó la encuesta para medir la variabilidad. Para Hernández et al (2014) este tipo de técnica pretende obtener información de un grupo de trabajo o población.

Tabla 3

Técnicas e instrumentos aplicados en el estudio de investigación

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Estrés laboral	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

Instrumentos de recolección de datos

Para este estudio se utilizó el cuestionario, Hernández et al. (2014) plantearon que se trata de una serie de interrogaciones para medir las variables de estudio.

Validación

Los instrumentos fueron evaluados por juicio de expertos en los siguientes temas de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 4

Evaluadores por juicio de experto

Expertos	Grado
Yasmin del Carmen Renteria Espinoza	Magíster
Ronald Eduardo Claros Campos	Magíster
Jorge Augusto Daniel Pérez	Magíster

Nota. Ver anexo 04.

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad se utilizó el software estadístico SPSSvs25 en el cual se calculó el alfa de Cronbach para ambos instrumentos, donde se realizó una muestra piloto a cincuenta colaboradores (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario

Instrumentos	Valor de Alfa Cronbach
Estrés laboral	0.798
Desempeño laboral	0.859

Nota. Instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

La información fue recolectada en una encuesta. El cuestionario se basó en los indicadores de cada dimensión de la escala de Likert, las opciones de pregunta van desde siempre hasta nunca, y los resultados para cada variable se concentran en

niveles bajo, medio y alto. Los resultados se utilizan para guiar los debates de investigación y para colocar las teorías y los resultados en otros contextos. De esta manera, se crean los resultados de investigación necesarios y las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para determinar el nivel de las variables en estudio para lo cual se presentaron las tablas y frecuencias dónde se describen las variables.

Así mismo se utilizó la estadística inferencial, primero se determinó la normalidad de las variables y se obtuvo que no vienen de una distribución normal por lo tanto se utilizó el Rho para encontrar la correlación entre las variables y sus dimensiones las cuales se presentaron en tablas.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se elaboró teniendo en cuenta la normativa de la UCV y cumple con las normas de la APA considerando las fechas de este estudio; Además, los hallazgos forman parte de nuestra realidad problemática y marco teórico. En los artículos o publicaciones bibliográficas se señala la responsabilidad sin que se requiera ningún tipo de tratamiento de los datos obtenidos, que contribuya a los resultados de la investigación; la información recibida es confidencial y sólo será utilizada por la universidad.

IV. RESULTADOS

De los objetivos específicos:

Tabla 6

Nivel de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022

Nivel	n	%
Alto	53	40.15%
Medio	44	33.33%
Bajo	35	26.52%
Total	132	100.00%

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

En respuesta a nuestro primer objetivo específico planteado, en la tabla 6 muestra que el 40.15% de los colaboradores de la empresa Prosegur tienen un nivel de estrés laboral alto, el 33.33% su nivel es medio y el 26.52% su nivel es bajo.

Tabla 7

Nivel de las dimensiones de la variable estrés laboral

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Respuesta	56	42.42%	49	37.12%	27	20.45%	132	100.00%
D2: Estimulo	45	34.09%	42	31.82%	45	34.09%	132	100.00%
D3: Interaccionista	37	28.03%	48	36.36%	47	35.61%	132	100.00%
D4: Exposición a riesgo	54	40.91%	39	29.55%	39	29.55%	132	100.00%

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

La tabla 7 muestra que el 42.42% de los colaboradores de la empresa Prosegur indicaron que el nivel de la dimensión respuesta es alto, el 37.12% indicaron que es medio y el 20.45% indicaron que es bajo.

El 34.09% de los colaboradores de la empresa Prosegur indicaron que el nivel de la dimensión estimulo es alto, el 31.85% indicaron que es medio y el 34.09%

indicaron que es bajo.

El 28.03% de los colaboradores de la empresa Prosegur indicaron que el nivel de la dimensión interaccionista es alto, el 36.36% indicaron que es medio y el 35.61% indicaron que es bajo.

El 40.91% de los colaboradores de la empresa Prosegur indicaron que el nivel de la dimensión exposición al riesgo es alto, el 29.55% indicaron que es medio y el 29.55% indicaron que es bajo.

Tabla 8

Nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022

Nivel	n	%
Alto	34	25.76%
Medio	37	28.03%
Bajo	61	46.21%
Total	132	100.00%

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

En respuesta a nuestro segundo objetivo específico planteado, en la tabla 8 muestra que el 46.21% de los colaboradores de la empresa Prosegur su nivel de DL es bajo, del 28.03% es medio y del 25.76% es malo.

Tabla 9*Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral*

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
D1: Desempeño de la función	40	30.30%	32	24.24%	60	45.45%	132	100.00%
D2: Características individuales	33	25.00%	45	34.09%	54	40.91%	132	100.00%

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.**Interpretación**

La tabla 9 muestra que el 30.30% de los colaboradores de la empresa Prosegur su nivel en la dimensión desempeño de funciones es alto, del 24.24% es regular y del 45.45% es bajo.

El 25% de los colaboradores de la empresa Prosegur su nivel en la dimensión características individuales es alto, del 34.09% es regular y del 40.91% es bajo.

Tabla 10*Relación entre la dimensión respuesta y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022*

		Variable Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D1. Dimensión Respuesta	-0,485
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0,016
	N	132

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.**Interpretación**

En respuesta a nuestro tercer objetivo específico planteado, en la tabla 10 muestra que existe una relación negativa entre la dimensión respuesta y el DL (Rho = -0,485), esta relación es significativa (Sig. = 0,016 < 0,05), por lo que se rechaza Ho.

Tabla 11

Relación entre la dimensión estímulo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022

		Variable Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	D2. Dimensión Estimulo	Coefficiente de correlación	-0,632
		Sig. (bilateral)	0,007
		N	132

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

En respuesta a nuestro primer objetivo específico planteado, en la tabla 11 muestra que existe una relación negativa moderada entre la dimensión estímulo y el DL (Rho=-0,632), siendo esta relación significativa (Sig.= 0,007 < 0,05), por lo que se rechaza Ho.

Tabla 12

Relación entre la dimensión interacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022

		Variable Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	D3. Dimensión interacción	Coefficiente de correlación	-0,702
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	132

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

En respuesta a nuestro quinto objetivo específico planteado, en la tabla 12 muestra que existe una relación negativa moderada entre la dimensión interacción y el DL (Rho=-0,702), siendo esta relación significativa (Sig.= 0,003 < 0,05), por lo que se rechaza Ho.

Tabla 13

Relación entre la dimensión interacción y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022

		Variable Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	D4. Dimensión exposición al riesgo	Coefficiente de correlación	-0,862
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	132

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

En respuesta a nuestro sexto objetivo específico planteado en la tabla 13 muestra que existe una relación negativa alta entre la dimensión exposición al riesgo y el DL (Rho=-0,862), siendo esta relación significativa (Sig.= 0,001 < 0,05), por lo que se rechaza Ho.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022.

Tabla 14

Relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022

		Variable Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-0,889
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	132

Nota. Cuestionario Aplicada a los empleados de Prosegur.

Interpretación

La tabla 14 muestra que existe una relación negativa alta entre el estrés laboral y el DL (Rho=-0,889), siendo esta relación significativa (Sig.= 0,000 < 0,05), por lo que se rechaza Ho.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y el DL en los trabajadores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022, así como la relación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable. Para ello, era necesario examinar su nivel de estrés y DL. Se descubrió que había un nivel generalmente variable de DL y una relación débil pero significativa entre las dimensiones del estrés laboral. Estos hallazgos son específicos de la población investigada de la empresa bajo estudio y no pueden generalizarse a otras empresas de la industria; sin embargo, la metodología empleada puede repetirse en estudios realizados en otras empresas similares al objeto de estudio.

Según el primer objetivo específicos, se encontró que el 40.15% de los colaboradores de la empresa Prosegur tienen un nivel de estrés laboral alto, el 33.33% su nivel es medio y el 26.52% su nivel es bajo, por lo tanto, el nivel es alto (tabla 3). Este resultado tiene similitud con Abanto (2020), los resultados mostraron que existe un nivel de estrés alto, correspondiente al 54% y 67% de las condiciones normales de trabajo, respectivamente. La teoría del estrés laboral según, Martínez (2020) el estrés laboral es una reacción a las señales amenazantes y a una situación de demanda desregulada que afecta tanto a tu entorno laboral como a tu bienestar personal al mismo tiempo. En el caso de la empresa estudiada los niveles de estrés son altos esto afecta a la empresa Prosegur.

De acuerdo con el segundo objetivo específicos, se encontró que el 46.21% de los colaboradores de la empresa Prosegur su nivel de DL es bajo, del 28.03% es medio y del 25.76% es malo, por lo tanto, el nivel es malo (tabla 5). Este resultado no tiene similitud con Delgado, et al. (2020), el 39.8% de los empleados el DL fue clasificado a modo normal. La teoría del DL según, Ni Putú et al. (2019), por otro lado, el desempeño está relacionado con componentes individuales tales como: competencia personal, habilidades, conocimientos técnicos y razones organizacionales relacionadas con el diseño del trabajo. En el caso de la empresa estudiada los niveles de DL son bajos lo cual afecta el nivel de servicio de la empresa Prosegur.

Referente al tercer objetivo específicos, se encontró que existe una relación negativa baja entre la dimensión respuesta y el DL ($Rho=-0,485$), siendo esta relación significativa ($Sig.= 0,016$ que es menor a $0,05$) (tabla 7). Este resultado tiene similitud con Fauzan (2017), encontraron que estas dos variables afectaban el desempeño en un 51,8% y el estrés era un factor negativo para los trabajadores de la salud en Simalungun Regency. En el caso de la empresa estudiada la dimensión respuesta es importante en los empleados de la empresa ya que esta puede afectar e impactar de forma negativa en el DL.

Según el cuarto objetivo específicos, se encontró que existe una relación negativa moderada entre la dimensión estímulo y el DL ($Rho=-0,632$), siendo esta relación significativa ($Sig.= 0,007$ que es menor a $0,05$) (tabla 8). Este resultado tiene similitud con Velásquez (2021), la confirmación de esta hipótesis fue comprobada por el modelo estadístico utilizado, concluyendo que el estrés laboral se encuentra significativamente asociado con el desempeño de los facilitadores de servicios en las instituciones del Distrito Magdalena. En el caso de la empresa estudiada la dimensión estímulo es importante porque al tener controlado este factor ya que esto puede afectar el DL de la empresa Prosegur.

En función al quinto objetivo específicos, se encontró que existe una relación negativa moderada entre la dimensión interacción y el DL ($Rho=-0,702$), siendo esta relación significativa ($Sig.= 0,003$ que es menor a $0,05$) (tabla 9). Este resultado tiene similitud con Ortiz y Palomino (2021), los resultados mostraron una fuerte significación $<0,05$ ($p = 0,037$) que la relación entre el estrés laboral y el DL fue significativamente negativa ($r_s = -0,183$) con un tamaño del efecto pequeño ($r^2 = 0,033$) donde una variable influye en la otra por 3%. En el caso de la empresa estudiada la dimensión interacción es importante de esta manera se puede tener un mejor DL en los colaboradores de la empresa.

Según el sexto objetivo específicos, se encontró que existe una relación negativa alta entre la dimensión exposición al riesgo y el DL ($Rho=-0,862$), siendo esta relación significativa ($Sig.= 0,001$ que es menor a $0,05$) (tabla 10). Este resultado tiene

similitud con Abanto (2020), los resultados mostraron que existe un nivel de estrés alto, correspondiente al 54% y 67% de las condiciones normales de trabajo, respectivamente, lo que indica un alto nivel de estrés laboral entre los colaboradores de la salud debido al estrés por trabajar con pacientes. En el caso de la empresa estudiada la dimensión exposición al riesgo es importante ya que dentro el personal está sujeto a riesgos dentro de sus funciones, es por eso que un mal manejo de la exposición al riesgo afecta negativamente el DL en la empresa Prosegur.

De acuerdo con el objetivo general, se encontró que existe una relación negativa alta entre el estrés laboral y el DL ($Rho=-0,889$), siendo esta relación significativa ($Sig.= 0,000$ que es menor a $0,05$), por lo tanto, se acepta H_1 (tabla 11). Este resultado tiene similitud con Delgado, et al. (2020), concluyó que el coeficiente Rho de Spearman da una relación negativa y moderada entre el estrés y el DL. La relación entre las variables se sustenta según, Stravoulka et al. (2019), las reacciones de los empleados a las demandas laborales que son inconsistentes con sus conocimientos y habilidades son lo que constituye el estrés laboral. Asimismo, Álvarez et al. (2018), el DL es la creación y aplicación de una estrategia en el área de responsabilidad de cada empleado que destaca sus talentos y habilidades únicos para impulsar la producción. Dado que es fundamental mantener un nivel de estrés laboral controlado, lo que repercutirá en el desempeño de los empleados, es fundamental medir el nivel de estrés laboral en el caso de la empresa investigada.

VI. CONCLUSIONES

1. Los empleados de Prosegur en Trujillo, 2022, muestran una relación negativa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, con un Rho de -0,889 y una significancia de 0,000. Por tanto, se acepta la hipótesis del estudio de que una reducción del estrés en el lugar de trabajo se traducirá en una mejora del rendimiento laboral a la luz de este hecho y se rechaza H0.
2. El 40.15% de los colaboradores de la empresa Prosegur tienen un nivel de estrés laboral alto, el 33.33% su nivel es medio y el 26.52% su nivel es bajo.
3. El 46.21% de los colaboradores de la empresa Prosegur su nivel de desempeño laboral es bajo, del 28.03% es medio y del 25.76% es malo.
4. Los trabajadores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022, presentan una relación negativa y significativa entre la dimensión respuesta y el desempeño laboral, con un Rho de -0,485 y p-valor de 0,016, lo que indica que a menor respuesta se eleva el desempeño laboral.
5. Para los empleados de la empresa Prosegur en Trujillo en el año 2022, existe una correlación negativa y significativa entre la dimensión estímulo y el desempeño laboral, con un Rho de -0,632 y un p-valor de 0,007; por lo tanto, disminuir el estímulo mejora el rendimiento laboral.
6. Con un Rho de -0.702 y un p-valor de 0.003, los empleados de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022, tienen una relación negativa y significativa entre la dimensión interacción y el desempeño laboral.
7. Los empleados de Prosegur en Trujillo, 2022, muestran una relación negativa y significativa entre la dimensión de exposición al riesgo y el desempeño laboral con un Rho de -0,862 y un p-valor de 0,001; en consecuencia, reducir la exposición al riesgo mejora el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Al gerente, promover la implementación de regulaciones donde la organización establezca objetivos razonables, ayude a prevenir la carga de trabajo o la redundancia y establezca límites apropiados para las necesidades y capacidades.

Al departamento de RRHH, rediseñar los horarios del personal con sistemas de estandarización de turnos, evitando largas jornadas de trabajo y turnos diurnos y nocturnos continuos, esto disminuirá el estrés y la presión a la que están sometidos los empleados. Adicionalmente programar el tiempo para comprar las herramientas necesarias para la seguridad y protección de los colaboradores y lo más importante, hacerlo.

A los responsables de salud ocupacional, para disminuir esta ocurrencia y circunstancias vulnerables, se deben implementar programas ocupacionales para mejorar la calidad de vida laboral.

Al gerente, crear sistemas o rediseñar prácticas de trabajo para las funciones laborales de la organización o del personal. Además, enseñarles mecanismos de afrontamiento que puedan reducir el estrés y haga cumplir estrictamente los nuevos procedimientos para evitar que causen incidentes que puedan dañar la salud del personal.

A futuros investigadores, realizar estudios sobre el estrés laboral en empresas de vigilancia y como este afecta al empleado y se vea afectado por un mal DL, con lo cual se puede establecer cuáles son los factores que generan el estrés en los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abanto, K. (2020). *Estrés laboral en el desempeño del personal de salud del Hospital de Trujillo durante el Estado de Emergencia, COVID-19*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55590/Abanto_MEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ahmad, E., et al. (2018). Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*, 2018, Vol. 6, No. 1, 18-20. <http://www.sciepub.com/AJPHR/content/6/1>
- Álvarez, B., et al. (2018), El desempeño laboral un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación*. Vol. 9, N°. 2 (2018): 147-158.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Borges, L., et al. (2018). Influencia del desempeño de los profesionales de enfermería en la atención humanizada al parto. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2), e1426. Epub 01 de junio de 2018,
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es.
- Castillo, I., et al. (2014). Labor Stress in nursing and associate factors. Cartagena (Colombia). *Salud Uninorte. Barranquilla* (Col.); 30 (1): 34-43.
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a05.pdf>
- Chiang, M.; Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill.
- Cubillos, B., et al. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de negocios*, Vol. 5, No. 10, 69-73. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Delgado, S.; Calvanapón, F. y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de

- los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, vol. 14, núm. 2, pp. 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Espinoza, A., et al. (2016). El desempeño de los profesionales de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*; 32(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n1/enf10116.pdf>
- Fauzan, M. (2017). Effect of Stress and Leadership on Nurse Performance in General Hospital Simalungun Regency North Sumatera Province. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*. Vol.35, No 3; ISSN 2307-4531. <https://doi.org/10.31227/osf.io/kat6z>
- García, M., & Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, (19),11-30. ISSN: 1560-6139. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1471/147149810001>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación* (1st ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Laurencio, L. (2020). *El 53.7% de peruanos ha enfrentado conflictos en el trabajo*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/53-7-peruanos-enfrentadoconflictos-86146>
- Martinez, L. (2020). Psychosocial Risks and Work Stress in Times of COVID-19: Instruments for Its Evaluation. *Revista de Comunicación y Salud*, Vol. 10, nº 2, pp. 301-321. Disponible en: <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O, Garnica, L, Chacón, S & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Monterrosa, A. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Med. UNAB*. 23(2): 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Morán, J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica

- clínica. 1. Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica*. Volumen 17, Issue 4, Pages 130-139. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>
- Muñoz, S., et al. (2020). Stress, emotional responses, risk factors, psychopathology and management of healthcare workers during (COVID19) pandemic. *Acta Pediatr Méx*; 41 (Supl 1): S127-S136. <https://www.medigraphic.com/pdfs/actpedmex/apm-2020/apms201q.pdf>
- Ni Putu, I., et al. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*, Vol.29, 515-520. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862119301974>
- OIT. (2020). *Estrés en el Trabajo*, un Reto Colectivo. Turín.
- OPS (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades* Washington. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Ortiz, A. y Palomino, N. (2021). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1),81-90. ISSN: 1794-9998. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=679/67952833006>
- Palmer, S. y O’Riordan, S. (2020). Editorial: the International Journal of Stress Prevention and Wellbeing. *National Wellbeing Service*. <https://www.stressprevention.net/wp-content/uploads/2020/02/IJSPW-4-1-Editorial.pdf>

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 2019, 35(1), Jan-Apr, ISSN: 0120-5552 / 2011-7531. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/index.html>
- Ramírez, R. & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Rev. Psicol.: Organ. Trab.* 19(4), 791- 799. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17517>
- Real Academia de la Lengua Española. (Actualizado 2020). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar>
- Rivero, Y., (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. ISSN 1025-0255. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional* (13va ed.). Freelibros. Org. Pearson Prentice Hall
- Sarsosa, K. & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-71072018000100044
- Solís, R., et al. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 78(3), 270-276. <http://doi.org/10.15381/anales.v78i3.13757>
- Stravoulka, L. (2019). The Organization of work and stress. France. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, A.; Colorado, F. y Gaviria, R. (2020). *Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá*. (Tesis de grado, Universidad ECCI). <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/831/NIVELES%20DE%20ESTRES%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una*

Empresa de transportes. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11354>

Velásquez, E. (2021). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155-180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el tercer milenio*, vol. 22, no. 44, link.gale.com/apps/doc/A629969756/IFME?u=googlescholar&sid=googleScholar&xid=b1a1774d.

ANEXOS

Anexo 01. Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	El estrés laboral es la respuesta de una persona a los compromisos y demandas, es decir, cuando las demandas superan las capacidades y las limitaciones de recursos que plantean problemas para su salud y bienestar, mientras que el medio ambiente también es un factor contribuyente (Patlán, 2019).	Para el estudio de la variable estrés laboral se aplicará una encuesta a los colaboradores de la empresa Prosegur la cual constará de cuatro dimensiones.	Respuesta	Reacciones conductuales. Reacciones emocionales.	Escala ordinal
			Estímulo	Carga de trabajo. Relaciones interpersonales.	
			Interaccionista	Habilidades del colaborador. Demandas exigentes.	
			Impacto de riesgo	Calidad de vida Exposición a riesgo.	
Desempeño laboral	Para Chiavenato (2017), el desempeño laboral es una representación del esfuerzo que hace un empleado en el transcurso de un período de tiempo determinado para apoyar a toda la organización, para lo cual muestra un comportamiento benévolo al hacer crecer de manera efectiva las operaciones del negocio. La evaluación del desempeño laboral es el método utilizado por todas las empresas para determinar qué tan bien se están desempeñando sus empleados.	Para analizar el nivel del desempeño laboral se realizó en función a dos dimensiones que son desempeño de la función y características individuales para lo cual se aplicó un instrumento de 19 ítems a los colaboradores de la empresa en estudio.	Desempeño de la función	Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales Iniciativa	Escala ordinal
			Características Individuales	Trabajo en equipo Organización	

Anexo 02. Matriz de consistencia

Título: Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
Problema general:	Objetivo general	Hipótesis general:	Variable independiente: Estrés laboral		
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022.	<p>Ha: Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022.</p> <p>Ho: No existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Respuesta	Reacciones conductuales. Reacciones emocionales.	Ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Estímulo	Carga de trabajo. Relaciones interpersonales.	
			Interaccionista	Habilidades del colaborador. Demandas exigentes.	
Exposición a riesgo	Calidad de vida Exposición a riesgo.				
Problemas específicos	Objetivos específicos		Variable dependiente: Fidelización		
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022?	Analizar el nivel del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022.		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022?	Analizar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022.		Desempeño de la función	Orientación de resultados Calidad Relaciones interpersonales	Ordinal Muy bajo Bajo Moderado Alto Muy alto
¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022?	Determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur postpandemia Covid-19, Trujillo 2022.			Características Individuales	
Tipo - diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar		
Tipo: Aplicada	Población: 200 colaboradores	Técnica: Encuesta	Estadística descriptiva: Para determinar los niveles de las variables		
Diseño: No experimental, correlacional, transversal	Muestra: 132 colaboradores	Instrumento: Cuestionario	Estadística inferencial: Para determinar la correlación entre las variables y sus dimensiones en estudio.		
Método: Hipotético - Deductivo					

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos
Cuestionario para medir la variable estrés laboral

El cuestionario tiene por objetivo recoger información para identificar el nivel de estrés laboral.

INSTRUCCIONES:

Se pide ser objetivo y honesto en sus respuestas, se agradece por anticipado su participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación serán manejados de manera confidencial. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Leer y marcar cada ítem con una (x), de acuerdo a la escala de estimación tiene 5 puntos.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión: Respuesta						
1	Me es difícil reaccionar de buena manera cuando hay un conflicto en mi trabajo.					
2	Me cuesta estar tranquilo cuando tengo trabajo acumulado.					
3	Siento que estoy al límite de mis posibilidades en mi trabajo					
4	Me siento agotado cuando termino mi jornada laboral.					
5	Me frustro cuando no termino mis actividades laborales.					
6	Me deprimo rápidamente en mi trabajo, al enterarme que mis compañeros se están contagiando					
Dimensión: Estimulo						

7	Han aumentado mis funciones en mi trabajo.					
8	Siento mucha responsabilidad en el trabajo.					
9	Siento que trabajo bajo presión debido a la coyuntura.					
10	Me tensiona las diferentes reacciones de mis compañeros ante un conflicto.					
11	Me retraso en mis actividades laborales, por enseñarles a mis nuevos compañeros de trabajo.					
12	Me han cambiado muchas de mis responsabilidades laborales por el ingreso de mis nuevos compañeros					
Dimensión: Interaccionista						
13	Me es difícil adaptarme a los nuevos cambios en mi trabajo debido a esta coyuntura.					
14	Las exigencias en mi trabajo son cada vez más grandes, el cual limita mis capacidades					
15	Me resulta difícil distribuir mis tiempos por la demanda de trabajo.					
16	Siento que el trabajo me está desgastando.					
Dimensión: Exposición a riesgo						
17	Me estoy esforzando demasiado en mi trabajo.					
18	Temo por la vida de mis familiares al exponerlos por trabajar en el hospital					
19	Me siento tensionado porque mi trabajo es riesgoso.					
20	El contacto con pacientes COVID-19 pone en riesgo mi vida.					
21	Siento que arriesgo mi vida, porque el equipo de protección que me brindan no es el adecuado.					
22	Siento que los protocolos de seguridad son insuficientes					

Cuestionario para medir el desempeño laboral

El cuestionario tiene por objetivo recoger información para identificar el nivel de desempeño laboral.

INSTRUCCIONES:

Se pide ser objetivo y honesto en sus respuestas, se agradece por anticipado su participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación serán manejados de manera confidencial. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI

NO

Leer y marcar cada ítem con una (x), de acuerdo a la escala de estimación tiene 5 puntos.


Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño de la función						
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No Requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo y de su personal de trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	Evita los conflictos dentro del equipo					
Dimensión: Características individuales						


12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
15	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
16	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
17	Planifica sus actividades					
18	Hace uso de indicadores					
19	Se preocupa por alcanzar las metas					

Anexo 4: Validación de instrumentos de Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	<u>Yasmin del Carmen Rentería Espinoza</u>
Documento de identidad	41950259
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Magister en Organización y Dirección de Personas
Nacionalidad	Peruano
Institución	ECOSAC
Cargo	Jefe de Desarrollo Humano
Número telefónico	932554115
Firma	
Fecha	16/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	<u>Yasmin del Carmen Rentería Espinoza</u>
Documento de identidad	41950259
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Magister en Organización y Dirección de Personas
Nacionalidad	Peruano
Institución	ECOSAC
Cargo	Jefe de Desarrollo Humano
Número telefónico	932554115
Firma	
Fecha	16/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Ronald Eduardo Claros Campos
Documento de identidad	43347880
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister on <u>Business Administration</u>
Nacionalidad	Peruano
Institución	CIBERTEC
Cargo	Docente
Número telefónico	949392611
Firma	 Ronald Eduardo Claros Campos REG. INDUSTRIAL R. CIP. N° 222207
Fecha	20/06/2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Ronald Eduardo Claros Campos
Documento de identidad	43347880
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister on <u>Business Administration</u>
Nacionalidad	Peruano
Institución	CIBERTEC
Cargo	Docente
Número telefónico	949392611
Firma	 Ronald Eduardo Claros Campos REG. INDUSTRIAL R. CIP. N° 222207
Fecha	20/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez
Documento de identidad	17812596
Años de experiencia en el área	35 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de Investigación
Número telefónico	922800923
Firma	
Fecha	20/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022
Nombres y apellidos del experto	Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez
Documento de identidad	17812596
Años de experiencia en el área	35 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de Investigación
Número telefónico	922800923
Firma	
Fecha	20/06/2022

Anexo 05. Confiabilidad de instrumentos

Alfa de Cronbach – Estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	22

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
P01	57,3200	110,712	,197	,793
P02	57,5000	108,867	,259	,787
P03	57,5000	106,337	,332	,780
P04	57,3400	106,147	,360	,778
P05	57,5600	114,823	,057	,804
P06	57,5800	107,024	,309	,783
P07	57,4000	109,224	,250	,788
P08	57,1800	114,436	,079	,802
P09	57,5600	103,476	,423	,771
P10	57,2800	104,818	,431	,772
P11	57,3400	114,351	,069	,804
P12	57,5400	109,764	,250	,788
P13	57,6000	103,837	,450	,770
P14	57,4600	108,907	,268	,787
P15	57,3000	104,908	,353	,778
P16	57,6800	117,487	-,037	,810
P17	57,0800	105,953	,363	,778
P18	57,5200	108,989	,216	,792
P19	57,6600	117,576	-,046	,813
P20	57,5400	107,315	,325	,782
P21	57,6800	107,855	,347	,780
P22	57,1600	105,525	,337	,780

Alfa de Cronbach – Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	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
P01	52,9600	172,488	,319	,857
P02	52,8400	169,525	,307	,859
P03	52,8800	165,740	,432	,854
P04	53,0000	164,122	,477	,852
P05	52,9600	165,304	,454	,853
P06	52,8400	162,260	,550	,849
P07	53,1600	167,239	,459	,852
P08	53,0400	160,896	,587	,847
P09	53,0400	165,223	,457	,852
P10	52,7200	159,879	,532	,849
P11	53,1600	166,953	,421	,854
P12	53,1600	161,525	,558	,848
P13	53,2000	163,388	,591	,848
P14	53,2400	168,145	,442	,853
P15	52,8000	173,102	,270	,859
P16	53,0400	164,937	,436	,853
P17	53,3600	167,174	,379	,856
P18	53,3800	168,281	,443	,853
P19	53,2200	162,012	,551	,848

Anexo 06. Autorización de aplicación del instrumento

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Carlos Andres Infantas Caceres, identificado con DNI 41774120 en mi calidad de Administrador sucursal Trujillo del área de operaciones de la empresa Proseguridad SA. con R.U.C N°20101155588, ubicada en la ciudad de Trujillo

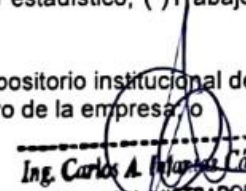
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Julio Cesar Olazabal Castañeda Identificado con DNI 40581452, de la Carrera profesional Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Datos generales de la Empresa Proseguridad SA.
- Información de los procesos y políticas de la empresa Proseguridad SA.


Con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, (X) Tesis para optar el Título Profesional.

- () Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.
() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa.
(X) Mencionar el nombre de la empresa.


Ing. Carlos A. Infantas Cáceres
ADMINISTRADOR
GRUPO PROSECUR
Firma y sello del Representante Legal

DNI: 41774120

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 40581452


Firma del Estudiante

DNI: 47131760

Anexo 07. Cálculo de muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población : 200

n: Tamaño de la muestra : ¿?

p: probabilidad de ocurrencia : 0.50

q: probabilidad de no ocurrencia : 0.50

Z: nivel de confianza : 5 %

E: Error estimado : 5 %

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 200}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$n = 132$ colaboradores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Prosegur en Trujillo, 2022", cuyos autores son OLAZABAL CASTAÑEDA JULIO CESAR, GONZALEZ ANGELES FRANCISCO MESIAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 15- 12-2022 23:06:04

Código documento Trilce: TRI - 0490733