



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente
de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Alejandro Ramirez, Jim Brayan (orcid.org/0000-0002-3386-9170)

Ortiz Vasquez, Gloria Estefani (orcid.org/0000-0003-3570-3614)

ASESOR:

Mg. Romero Escalante, Victor Fabian (orcid.org/0000-0002-7186-9411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestras familias y dios por guiarnos, aconsejarnos y darnos fuerza en cada paso que dimos en este proceso profesional.

Agradecimiento

A nuestros padres por todo el apoyo incondicional que a lo largo de nuestras vidas nos han brindado.

A nuestros compañeros, amigos que hemos conocido en nuestra alma mater y que de ahí en adelante siempre estarán en nuestros corazones.

A la Universidad Cesar Vallejo por habernos permitido formarnos en esta etapa estudiantil.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADO	19
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII.RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección	16
Tabla 2 Lista de Expertos.....	17
Tabla 3 Prueba de confiabilidad del cuestionario	17
Tabla 4 Nivel del estrés	19
Tabla 5 Nivel del desempeño laboral de los colaboradores	20
Tabla 6 Frecuencia entre estresores y el desempeño laboral	22
Tabla 7 Prueba Tau b del objetivo específico 1	22
Tabla 8 Frecuencia de la prevención del estrés y el desempeño laboral	23
Tabla 9 Prueba Tau b del objetivo específico 2.....	23
Tabla 10 Frecuencia de las consecuencias del estrés y el desempeño laboral ..	24
Tabla 11 Prueba Tau b del objetivo específico 3.....	24
Tabla 12 Frecuencia del estrés y el desempeño laboral	25
Tabla 13 Prueba Tau b del objetivo general.....	26

Índice de figuras

Figura 1 Cascada del estrés.....	10
Figura 2 Diseño de la muestra	15
Figura 3 Resultados descriptivos del estrés.....	20
Figura 4 Resultados descriptivos del desempeño laboral	21

RESUMEN

Actualmente, algunos expertos y para cualquier colaborador de alguna empresa, el estrés; es una problemática que toma mucha incidencia en la vida diaria, se viene presentando en diversas organizaciones como un impacto negativo en el desempeño laboral. Se realiza esta investigación en una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral y así, plantear y diseñar nuevas estrategias para reducir el nivel de estrés del personal. La investigación es de tipo aplicada, no experimental y transformadora. La muestra es de 25 trabajadores del área de atención al cliente. Se aplicó la técnica de encuesta utilizando como instrumentos un cuestionario, que nos permitió conocer un poco sobre la situación general de los trabajadores con respecto a su desempeño laboral. Se logró como resultado que el estrés tiene una relación inversa con el desempeño laboral es decir a mayor estrés menor desempeño laboral, el 60% considera que su desempeño laboral es malo y el 72% considera que el estrés laboral de sus trabajadores es regular. Se planteará las siguientes estrategias; capacitación cuatro veces por semana que permitirá a cada agente evaluar y ver cómo el estrés afecta en su lugar de trabajo y lograr un buen desempeño en la organización, y el logro de estas genera mayor rentabilidad y los agentes podrán sentirse conformes con el trabajo que realizan diariamente.

Palabras clave: Estrés, Desempeño laboral, Estresores, Prevención y Consecuencias del estrés.

ABSTRACT

At present, some experts and for any collaborator of any company, stress; It is a problem that is having a lot of incidences in daily life, it has been presented in various organizations as a negative impact on work performance. In view of which, the investigation was carried out in a telecommunications company in the Ate Vitarte district in the city of Lima, with the objective of determining the relationship between stress and work performance and, thus, proposing and designing new strategies to reduce the level of staff stress. The research is applied, non-experimental and transformative. The sample is 25 workers from the customer service area. The survey technique was applied using a questionnaire as instruments, which allowed us to know a little about the general situation of the workers with respect to their work performance. It was achieved as a result that stress has an inverse relationship with work performance, that is, the greater the stress, the less work performance, 60% consider that their work performance is bad and 72% consider that the work stress of their workers is regular. The following strategies will be considered; training four times a week that will allow each agent to evaluate and see how stress affects their workplace and achieve good performance in the organization, and the achievement of these generates greater profitability and the agents will be able to feel satisfied with the work they do daily.

Keywords: Work stress, Work performance, Stressors, Prevention and Consequence of stress.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, se observa en las organizaciones que los trabajadores presentan cuadros de estrés lo que interfiere en buen desempeño laboral, impactando en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de sus funciones, lo cual disminuye la productividad en la empresa (Organización internacional del Trabajo, 2016; Conklin & Desselle, 2011).

A nivel internacional, Organización Mundial de la Salud (2020) argumenta que el estrés da como resultado múltiples trastornos en el comportamiento de las personas, teniendo como causas un trabajo rutinario o molesto, la falta de trabajo o el exceso de este, poca participación dentro de la organización, tediosas evaluaciones, la falta de preocupación por realizar un buen trabajo, el tener mala convivencia con los compañeros de labor o malas interacciones con los superiores, entre otros factores. Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2012) en muchos de los países el estrés es muy alto que provoca enfermedades y accidentes en el ámbito del trabajo como por ejemplo en la Unión Europea que da como resultado 2.6 y 3.8 por ciento del producto interno bruto. También indican que hay pérdidas laborales entre 50 y 60 por ciento por faltas continuas en el trabajo y poco rendimiento debido al estrés. Según las investigaciones obtenidas en Japón dio como resultado que 32.4 % de los colaboradores de organizaciones indicaron que sufren de ansiedad, tensión y estrés. En Chile para el dos mil once 27.9 % de colaboradores y 13.8% de empleadores confirmaron que el estrés y depresión está latente en sus organizaciones (Organización internacional del Trabajo, 2016; Omar, et al., 2012).

De acuerdo con Zúñiga (2019) una investigación realizada en Latinoamérica dio como resultado que el setenta y ochenta por ciento de los colaboradores no asistían a laboral debido a fuertes episodios de estrés que perjudica emocional y físicamente, esto también contrajo como consecuencia un bajo nivel en el desempeño laboral. Para ello las organizaciones deben tener alternativas de solución para evitar este tipo de enfermedades, sobre todo que no paralicen las operaciones y rendimiento de los trabajadores.

La Organización Mundial de Salud (2013 - 2020) informa que parte de la población tendrá un desequilibrio mental, depresión, ansiedad entre las más comunes debido a los altos índices de carga laboral. Una persona expuesta a altas exigencias, pocas relaciones sociales, trabajo poco reconocido y falta de liderazgo en la empresa, está expuesta a padecer una condición aguda o crónica relacionada con el estrés laboral.

A nivel nacional uno de los diarios más populares realizó una encuesta relacionada al tema los resultados demuestran que un 70 por ciento de los empleados que realizaron la encuesta adolecen de estrés laboral, un 71 por ciento indican que el estrés genera depresión laboral (El Comercio, 2021). Para Perales, et. al (2011), los peruanos presentan un elevado índice de estrés, depresión y ansiedad, para ello se requiere programas de manejo y superación de estrés. Ya que para los trabajadores es una versión incómoda ante las exigencias de la empresa y presión de los supervisores o jefes directos, esto afecta al trabajador y se refleja en la deficiencia al desempeñar su labor, como también en el estado de su salud, la frustración de no poder cumplir los estándares, metas y exigencias del trabajo desembocan en un grado de estrés continuo y hasta crónico. Según Ortiz (2020) generalmente se habla de que experimentamos un estrés positivo y uno negativo, lo importante es poder sobreponerse para salir de la condición negativa que es la que podría ser amenazante para el estado de salud física y mental.

Según Delgado, et al. (2020) esta enfermedad denominada estrés puede afectar considerablemente el desempeño laboral, como consecuencia en un bajo rendimiento, capacidad para cumplir tareas y funciones asignadas, poca eficiencia y proactividad lo que genera un desequilibrio para todo el equipo de trabajo. Nos informa que el setenta por ciento de los peruanos son víctimas de estrés laboral, debido a la carga y rutina de las funciones y en otros casos por el desempleo (Revista Economía, 2021).

A nivel local en el distrito de Ate Vitarte de la ciudad de Lima, dentro de la empresa de telecomunicaciones, se evidencia la presencia de estrés laboral en los trabajadores del área de atención al cliente, según las mediciones que se realizan al cumplimiento de las cuotas, dan como resultado que están muy por debajo del promedio requerido, de igual forma se evidencia malos tratos y poca tolerancia a los clientes que se apersonan con la intención de solución a sus inconvenientes, Según la *American Psychological Asociación* (2010) el estrés surge de la presión y exigencias lo cual puede resultar agotador y desgastante. También los índices de satisfacción que realiza la empresa a los clientes atendidos tienen como resultado notas desaprobatorias, lo cual refleja una caída del 35 % de satisfacción total en los meses de enero a marzo 2022 comparados con los 95% de satisfacción que se obtenían en los meses de enero y marzo 2021. Por su lado, Bellagamba et al. (2015) mencionan que hay factores cotidianos que pueden volverse rutinarios causando estrés y poca tolerancia.

La implementación de este estudio tiene una base teórica, ya que su objetivo es proporcionar conocimientos que definan la relación entre el estrés y el desempeño laboral en las empresas de telecomunicaciones. Por lo tanto, existen razones prácticas ya que permitirán conocer los resultados para tomar acciones correctivas y controlar el estrés para que afecte al desempeño del colaborador, es importante que las disciplinas involucradas realicen investigaciones y conductas adecuadas. Tiene una lógica social como elemento humano importante que es clave para el éxito de la empresa. También tiene una lógica de trabajo ya que se aplica a todos los colaboradores del área de atención al cliente y se basa en técnicas básicas de manejo del estrés que se reflejan en un buen desempeño organizacional. También es metodológicamente sólido, porque se lograrán los objetivos de este estudio, se utilizan algunas herramientas de investigación, en este caso cuestionarios para medir las variables, y se puede utilizar el estudio porque las herramientas utilizadas son confiables, pueden servir de base para futuros estudios.

Por las razones antes mencionadas se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en el distrito Ate Vitarte de la ciudad de Lima en el año 2022? Consecuentemente para poder responder la pregunta de investigación, el presente estudio se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Ate Vitarte de la ciudad Lima en el año 2022, y específicamente a) determinar la relación entre los estresores y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Ate Vitarte de la ciudad Lima en el año 2022, b) determinar la relación entre la prevención del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Ate Vitarte de la ciudad Lima en el año 2022 y c) determinar la relación entre las consecuencias del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en el distrito de Ate Vitarte de la ciudad Lima en el año 2022.

En base a la información obtenida en el estudio se formuló la siguiente hipótesis general: Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral para los trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte de la ciudad de Lima en el año 2022. Nuevamente, las hipótesis específicas son: a) Existe una relación significativa entre los estresores y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones en el distrito Ate Vitarte ciudad Lima en el año 2022, b) Existe una relación entre la prevención del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones en el distrito Ate Vitarte ciudad Lima en el año 2022 y c) Existe una relación significativa entre consecuencias del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones en el distrito Ate Vitarte ciudad Lima en el año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Respecto a estas dos variables de investigación, se han realizado los siguientes estudios en diversos campos: A nivel internacional, Nava et al. (2016) estudiaron la vinculación del estrés laboral con el estrés cotidiano. En su trabajo de investigación, el objetivo del estudio fue evaluar las posibles relaciones entre el estrés laboral y el estrés cotidiano. La diferencia entre estos tipos de estrés es que se dan en diferentes situaciones, uno se da en el ambiente laboral, mientras que el segundo se da en diferentes ambientes, como casas, centros comerciales, etc. El estudio se realizó mediante un experimento controlado de 102 voluntarios no aleatorizados. Las herramientas de medición utilizadas fueron la Escala de Carga de Trabajo y la Escala Breve de Estrés diario ambas con aceptable confiabilidad para los estudios. Los resultados de esta investigación no mostraron correlación entre estos tipos de estrés.

La investigación sobre el estrés laboral ha atraído una atención significativa a nivel mundial y nacional luego de un estudio en profundidad realizado por Osorio y Cárdenas (2017) que muestra que el estrés laboral tiene efectos perjudiciales en la salud individual y organizacional. El objetivo de esta revisión fue comprender el concepto de estrés laboral, sus esquemas explicativos y sus variables relacionadas. En este sentido, se analizaron 62 artículos, de los cuales 29 identificaron el estrés de diferentes formas, por lo que los artículos fueron consistentes en algunos aspectos, por ejemplo, respecto al estrés causado por factores de riesgo; este concepto también se basa en modelos de interpretación temporal, el más famoso de los cuales es el modelo de Karasek y Seegerist. Finalmente, se enfatiza el valor de estos dos modelos ya que forman la base teórica para la producción de potenciómetros.

A nivel nacional, Toledo (2018) argumenta que el estrés es un cambio psicosocial que actualmente está afectando a personas de todo el mundo en su integración a una sociedad globalizada que requiere de individuos capaces de afrontar el estrés en su día a día. Todos los problemas profesionales, sociales y

emocionales a los que se enfrentan actualmente. Según su investigación, las causas y efectos del estrés son multifacéticos, por lo que la organización debe incentivar y motivar a cada empleado para que enfrente activamente los desafíos y desempeñe un papel, ignorando el ambiente de trabajo, en el logro de las metas. Logro exitoso de los resultados. En esta época, cuando el ritmo de vida de las personas es muy acelerado, necesitamos encontrar el equilibrio en lugar de caer en el consumismo, cambiando así el ritmo de vida.

Sánchez (2019) en su trabajo de tesis, da como objetivo determinar lo relacionado entre el entorno interno y la satisfacción laboral entre los trabajadores. El estudio fue observacional, de diseño descriptivo y buscando solo la correlación entre las variables con una muestra de 155 trabajadores. Se utilizaron instrumentos desarrollados por el Ministerio de Salud para cumplir con el trabajo. Dentro de la demografía estudiada se pudo observar que el 64.5% fueron mujeres, de las cuales con una antigüedad mayor a 5 años son el 71% siendo técnicas de enfermería, la percepción que se tiene por mejorar es muy alta 61.3% y detractores solo un 1,9%. Sin embargo, en la totalidad del estudio se encuentra un 65.2% de satisfacción y solo 4.5% de insatisfechos, aunque se nota algunos aspectos que es necesario mejorar, como los aspectos de dirección, innovación, retribución, comodidad, conflicto y trabajo en equipo, motivación, toma de decisiones y comunicación organizacional. Además, se observó que el monto de la indemnización se considera injusto. Como principal conclusión la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados es positiva y muy significativa.

Farfán (2020) en su tesis doctoral, con el objetivo principal de conocer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en la provincia, el enfoque metodológico del estudio fue un diseño no experimental, transversal y correlacional que recopiló datos, p. como métodos e instrumentos de investigación y cuestionarios en escala de Likert, fueron administrados a empleados y entrevistadores del sector público, así como a empleados y gerentes entrevistados. Asimismo, se contó con 1565 trabajadores en las comunidades de la provincia de Piura y se tomó una muestra de 309 personas. Los resultados significativos muestran que existe una relación negativa y significativa entre la variable carga de trabajo y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente Rho de *Spearman* (0,11) tiene

un nivel de significación P valor (sig. = 0,013), es decir, este trabajo es más estresante. La baja satisfacción laboral permite una suposición general de este estudio. Infraestructura, equipo y mobiliario obsoletos, ambiente de trabajo inadecuado debido a malas relaciones interpersonales, alta velocidad de trabajo, impulso de carrera cargado y otros factores. Y repetición constante de economía y función.

Cáceres y Peralta (2016) evaluaron a 55 trabajadores en un programa de atención, estabilización, hospitalidad y mantenimiento a cargo de una clínica de estrés, recopilaron datos de estrés de los sindicatos, utilizando métodos de encuesta, el primer instrumento fue un test utilizado por la OIT y la OMS de Ivancevich y Matteson con un α de 0.854 y para medir el liderazgo sindical fue la prueba de la Organización Mundial del Trabajo, con un α de 0.979, llegando a la conclusión de que existe una relación significativa de las variables estrés laboral y el desempeño laboral en el estudio realizado a los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca.

Calderón (2019) buscó determinar el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los teleoperadores. La población de estudio consistió en 44 sustitutos. Como herramienta de cuestionario consta de 19 preguntas que se miden en una escala Likert, luego se utiliza el programa estadístico SPSS para procesar y analizar los resultados, se mide exitosamente el nivel de confiabilidad y se mide la correlación de variables. Después de todo, resultó que cuanto mayor era la satisfacción laboral, mayor era el rendimiento de la empresa.

Sala (2017), su investigación se realizó de manera cuantitativa, fundamental y no correlacionada horizontalmente, ya que se apunta a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Prueba con dos variables. Hay un total de 20 participantes y la edad de la muestra es de 200 años. Las mediciones se utilizan como métodos de datos de masa variable. Los cuestionarios se utilizan como herramientas. El equipo proviene del Ministerio de Salud y se toma como valor de confiabilidad un factor climático de 0.89. El cuestionario organizacional y la encuesta de satisfacción laboral mostraron alta confiabilidad de 0.822. Los resultados mostraron: una síntesis significativa entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral entre los empleados del Centro Sangennaro ($R = 0,662$ y $0,000$) y Hospital Ayuda del María ($r = 0,000$ y GIS). = 0.000).

Reyes (2021) En su trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el entorno regulatorio I.E. San Juan de Miraflores. Se aplicaron diseños sistemáticos, cuantitativos, no experimentales, descriptivos, correlacionales y transversales, a una muestra de 103 docentes. Un instrumento bivariado utilizando una escala de Likert. La primera herramienta, el estrés laboral, fue desarrollada por los autores para analizar a 16 empleados específicos según la especificación de análisis 0.830 y el análisis de salud KMO (0.563). La segunda herramienta incluye un agente modificado para escanear. Análisis de confiabilidad $0,873$ y análisis de seguridad KMO ($0,99$). Al resumir la literatura integrada en los marcos teóricos y las bases de datos, este proyecto se puede utilizar para un análisis cuantitativo adicional.

Machuca (2018) trabaja objetivamente en determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral entre los administradores educativos de la región Arequipa - 2018. Utiliza un diseño correlacional con una muestra de 100 colaboradores, utilizando como instrumentos métodos de encuesta y cuestionarios. La conclusión es que existe una relación inversa entre las dimensiones, por lo tanto, si se acepta la hipótesis, la relación predice un valor de correlación negativo de $-0,234$, que es una relación con un alto nivel de significación, ya que el p-valor para dos La asintótica bilateral es inferior a $0,05$, es decir, A mayor estrés, menor rendimiento laboral.

Goicochea (2016) tiene como objetivo determinar el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de calzados Kiara del distrito de El Porvenir en el año 2016, mediante un estudio transversal sustantivo no experimental. Su población de 38 empleados encontró una correlación media significativa (0.39) con nivel de significación (0.01) en cuanto a los resultados obtenidos y concluyó que existe una relación inversa entre las dos variables a saber cuándo aumenta el estrés laboral, disminuye el desempeño de los empleados.

Bases Teóricas

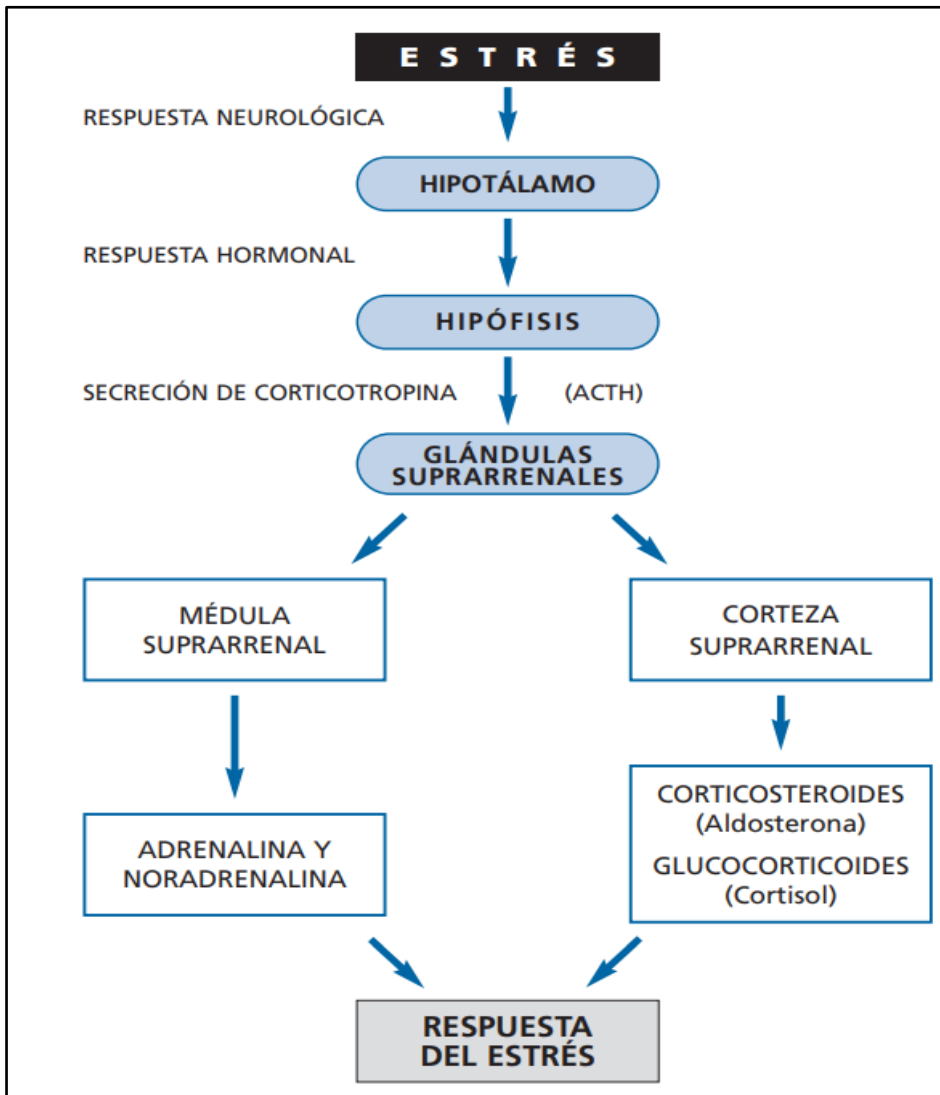
Estrés

En cuanto a la base teórica relacionada con las variables, Torres y Bailles (2014) encontraron que el estrés puede provocar que las personas se distraigan de sus funciones y desempeño en la organización e incluso empeoren su salud. Selye (1954) confirma que el estrés es una respuesta específica a factores no específicos, es decir, puede ser causado por cualquier factor, para Karasek (1979) el estrés es un estado interno de una persona. Por su parte, Bliese et al. (2017) y Davey et al. (1997) mencionan que el estrés es uno de los mayores determinantes del bienestar laboral. Según Moreno y Báez (2010), lo definen como la consecuencia de la aparición de factores de riesgo psicosociales, que por sí mismos son susceptibles de tener un impacto significativo en la salud de los trabajadores y de la empresa a medio y largo plazo. Gutiérrez y Ángeles (2012) afirman que es un proceso que contiene elementos que irritan al colaborador, a pesar de sus limitaciones en la realización de acciones, provocando frustración, ira e impotencia al no lograr los resultados deseados. Arshadi (2013) ratifica que el estrés es el resultado de demandas que exceden la capacidad del control laboral del colaborador. Para Lu et al. (2015) el estrés es un patrón de respuestas del organismo. Por su parte, Del Hoyo (2004) postula que es el resultado de factores internos y externos llamados estímulos de estrés y estos aspectos se encuentran en el ambiente como fisiológico, social y psicológico.

Entretanto, por la parte fisiológica, el estrés se comporta en el cerebro en forma de cascada, implicando 3 sistemas como lo son el endocrino, el nervioso y el inmunológico, provocando reacciones hormonales que causan alteraciones en los diferentes órganos del cuerpo, apareciendo diferentes tipos de estrés como consecuencia de dicho aumento (Comin, et al., 2003), estas respuestas neurológicas la podemos observar en la Figura 1.

Figura 1

Cascada del estrés



Nota: Comin et al. (2003)

Las Dimensiones de la variable mencionada son: Estresores, Prevención y Consecuencias del estrés.

Estresores

Es una respuesta psicológica interna o externa, se puede observar que algo le molesta una persona no necesariamente causará la misma respuesta al otro, y si es así de todos modos. La presión en sí puede ser diferente, según Marcelino, et. al (2015) son consecuencia de interacciones entre factores internos o externos, se puede decir que algunas condiciones externas tienen más probabilidades de actuar como estresores que otras.

Para la Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra (2012) las organizaciones deben optimizar las condiciones de trabajo para evitar problemas con el estrés. Para Vitaliano, et al. (1985), en la teoría industrial, el exigir demasiado y tener escasos controles, provoca alteraciones de los estresores. Según Greenglass (2003) un ejemplo claro de ello es la sobrecarga de trabajo que dificultan las actividades y son potenciales generadores del estrés.

Prevención del estrés

Los líderes de cada organización deben realizar actividades para que el personal no se sienta estresado para que no afecte la productividad, desempeño en sus funciones. Según la Organización Mundial de la Salud (1998) no solo se busca disminuir enfermedades, sino factores de riesgo para mitigar las consecuencias del estrés.

Consecuencias del estrés

A causa de los agentes estresores, el personal puede sentirse desmotivado, con dificultades para desempeñarse correctamente ante sus tareas, funciones y que provoque mala toma de decisiones. Para Wallace, et al. (1982), existen unas grandes situaciones provocadoras de estrés, enfermedades, cambios físicos y psicológico.

Desempeño laboral

Por consiguiente, la fundamentación teórica de la variable desempeño laboral, tenemos la Teoría Bifactorial o Teoría de la Motivación e Higiene, Herzberg, (1959), nos indican que hay elementos causantes de un buen desempeño puede ser por múltiples factores. Según Chiavenato (2011) menciona que el trabajador al demostrar de manera eficiente en el rol de sus funciones logra como resultados positivos y competitivos para la empresa. Para Apaza (2018) las organizaciones más exitosas priorizan el desempeño laboral invirtiendo recursos financieros, innovación y gestión para un buen desenvolvimiento de cada colaborador. Según Hernández (2017) la comunicación asertiva y desempeño laboral son factores importantes para el éxito de la organización. Para Tubre y Collins (2000) los roles

de funciones toman un juego importante en el desempeño laboral, a mayor apoyo e incentivos mayor será la retribución con la organización.

Para Beltrán y Téllez (2018) El desempeño laboral se define como la capacidad de una persona para producir, crear, producir y completar tareas en menos tiempo, con menos esfuerzo y con mejor calidad. De igual forma, a lo largo del tiempo, se evaluó el potencial de cada trabajador durante el desarrollo de actividades o tareas dentro de la empresa (Macas, 2020). Según Campbell (2015) está comprendida por conductas realizadas por los trabajadores que conlleva al logro de resultado y para Bautista et al. (2020) en la teoría de Campbell indica que el desempeño laboral son acciones sobresalientes de un trabajador y están constituidas por un sistema productivo y exitoso para la organización. Según Alles (2013) enfatiza sobre desempeño laboral, e indica que tiene dimensiones el conocimiento, la estructura organizacional y la motivación, las cuales detalladamente se explicarán a continuación.

Las Dimensiones de la variable mencionada son: Conocimiento, Estructura administrativa y Motivación.

Conocimiento

Es el talento y la habilidad de cada individuo para el desarrollo de sus tareas que han sido adquiridas a lo largo de su vida profesional. Para Ramírez (2009) es un proceso continuo de aprendizaje constante que desarrolla la persona en un espacio y tiempo.

Estructura administrativa

La capacidad sistemática de cada persona para superar los obstáculos desarrollando sus capacidades que obtuvo en el área de trabajo y el conocimiento que adquirió en su organización. Según Cooper (2009) debe existir un comportamiento organizacional que este bien estructurado para que cada integrante cumpla con las funciones designada y esto genere armonía en la organización.

Motivación

Es el impulso de forma proactiva a seguir dando lo mejor de cada uno para cumplir los objetivos de la organización, como también las metas personales y profesionales. Para Locke & Latham (2004) definen a la motivación como estímulos internos que buscan incentivar la acción y estímulos que funcionan externamente como incentivos. Por esto, se comprende a la motivación como aquello que incita al logro de objetivos a las personas y con ello satisfacer sus necesidades laborales y/o personales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El trabajo realizado es de tipo aplicada porque tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico ya que busca conocer el problema con más detalle, aplicando las propuestas metodológicas de diferentes investigadores (Sánchez et al., 2018; Esteban, 2018).

Diseño de investigación

En el proceso de diseño la investigación es no experimental la investigación de este tipo se caracteriza por el hecho de que recolecta y estudia información sobre las variables involucradas, sus propiedades y fenómenos. Horizontal porque tiene lugar en un momento específico en el tiempo. Según Westreicher (2021) se observa para medir sus efectos en la variable.

Corte transversal ya que solo describe las variables y analizar en un momento específico. Para Coll (2020) se observará los datos recopilados como población, muestra en un periodo de tiempo. Correlacional debido a que determina las variables relacionadas entre estrés y desempeño laboral utilizando el método estadístico mediante el programa SPSS. Según Rus (2020) se evaluarán dos variables al momento de tener contacto para buscar el grado de relación.

De igual manera, la actual investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencia, se prueban hipótesis previamente formuladas (Hernández, et. al 2014).

3.2 Variables y operacionalización

Para el presente trabajo de investigación se trabajan las siguientes variables: Estrés y Desempeño Laboral, ambas variables son de categoría cualitativa. Asimismo, la tabla de operacionalización se encuentra en Anexo 1

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

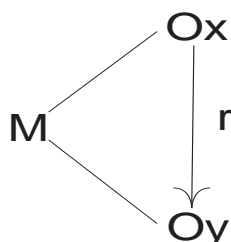
Población:

Dicha empresa cuenta con 50 colaboradores de distintas áreas, pero en esta oportunidad cogeremos 25 colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte de la ciudad de Lima. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población este compuesto por un total de situaciones, personas o cosas que son susceptibles a un estudio.

Muestra:

Se obtiene de los 25 colaboradores del área de atención al cliente entre mujeres y varones que son la parte representativa de la población. Para Pérez (2022) es una porción específica y representativa de un todo.

Figura 2
Diseño de la muestra



M= Muestra

Ox = Variable 1 Estres

Oy= Variable 2 Desempeño laboral

r=Coefficiente de correlación entre las variables estrés y desempeño laboral

Muestreo:

En la presente investigación no se requirió aplicar la técnica del muestreo. Según López (2004) es un sistema para clasificar los componentes de la muestra del total de la población y para Westreicher (2021) es un proceso donde selecciona un grupo de observación.

- **Criterios de selección Inclusión:** Está conformado por colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones Lima - Ate
- **Criterio de Exclusión:** No se tomará en cuenta a los colaboradores que estén en licencia, ni supervisores del área ni cargos administrativos.

Unidad de análisis

Se considero a cada trabajador del área de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones ubicada en el distrito de Ate Vitarte y que cumplió con los criterios de inclusión y exclusión establecidos para la presente investigación.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

En la presente investigación se considerará aplicar las siguientes técnicas e instrumentos de recolección, a través de la aplicación de un cuestionario de manera digital y utilizando el WhatsApp para enviar el link para acceder.

*Tabla 1
Técnica e instrumento de recolección*

Variable de estudio	Técnica	Ítems	Instrumento
Estrés	Encuesta	18	Cuestionario
Desempeño Laboral	Encuesta	18	Cuestionario

Validación

El instrumento fue validado por juicio de experto, luego de la aplicación de instrumentos, se procederá a tabular y/o analizar los resultados en una base de datos.

Tabla 2
Lista de Expertos

Expertos	Especialidad
Dra. Quispe López Jenny Martha	Administración
Mg. Mayorga Sánchez Ernesto Fausto	Administración

Nota. Mg.: Magíster; Dra.: Doctora

Confiabilidad

De un total de 25 empleados de atención al cliente, se realizó una prueba piloto de 15 trabajadores. En la prueba, las herramientas presentaron buena consistencia interna en ambos dispositivos.

Tabla 3
Prueba de confiabilidad del cuestionario

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario para medir el nivel de estrés	,876	Buena
Cuestionario para medir el desempeño laboral	,888	Buena

Nota: El estadístico indica que el cuestionario es altamente confiable.

3.5 Procedimientos

Para la elaboración del presente trabajo de investigación la recopilación de datos se realizó bajo las coordinaciones necesarias con el gerente de la empresa en estudio y se aplicó el cuestionario de manera virtual debido a la coyuntura sanitaria actual por la que se está atravesando.

Así mismo, se solicitó al gerente información como números telefónicos, WhatsApp y correos electrónicos, para obtener la información detallada y poder continuar con el procesamiento de la información requerida y procesarla en una base de datos. así se podrá obtener las respuestas de los trabajadores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones.

3.6 Método de análisis de datos

Procesando los datos se utilizará el programa Ms Excel, y el paquete estadístico IBM SPSS v. 26, mediante el cual se elaborarán las tablas y las figuras estadísticas, las cuales serán analizadas e interpretadas. Para relacionar las dos variables se utilizará las tablas cruzadas apoyándonos en las respuestas brindadas por cada uno de los colaboradores.

3.7 Aspectos Éticos

En este estudio se tuvo en cuenta principios éticos en la estructura del marco teórico y en el desarrollo de todo el trabajo. Se utilizó para el proceso de citación el modelo estándar APA séptima (7ª) edición y se consideraron publicaciones bibliográficas indexadas, así como información científica relevante para el marco conceptual.

Asimismo, ninguna información de la recabada de los cuestionarios aplicados ha sido manipulado o adulterado, dicha información se utilizó para la investigación y se mantiene de forma confidencial, respetando así la privacidad de los entrevistados.

Finalmente, se ratifica que se respetan las directivas y lineamientos de la Universidad del César Vallejo, para el desarrollo de la presente tesis.

IV. RESULTADO

Análisis del estrés

En Tabla 4 se verifica el nivel del estrés de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones.

Tabla 4
Nivel del estrés

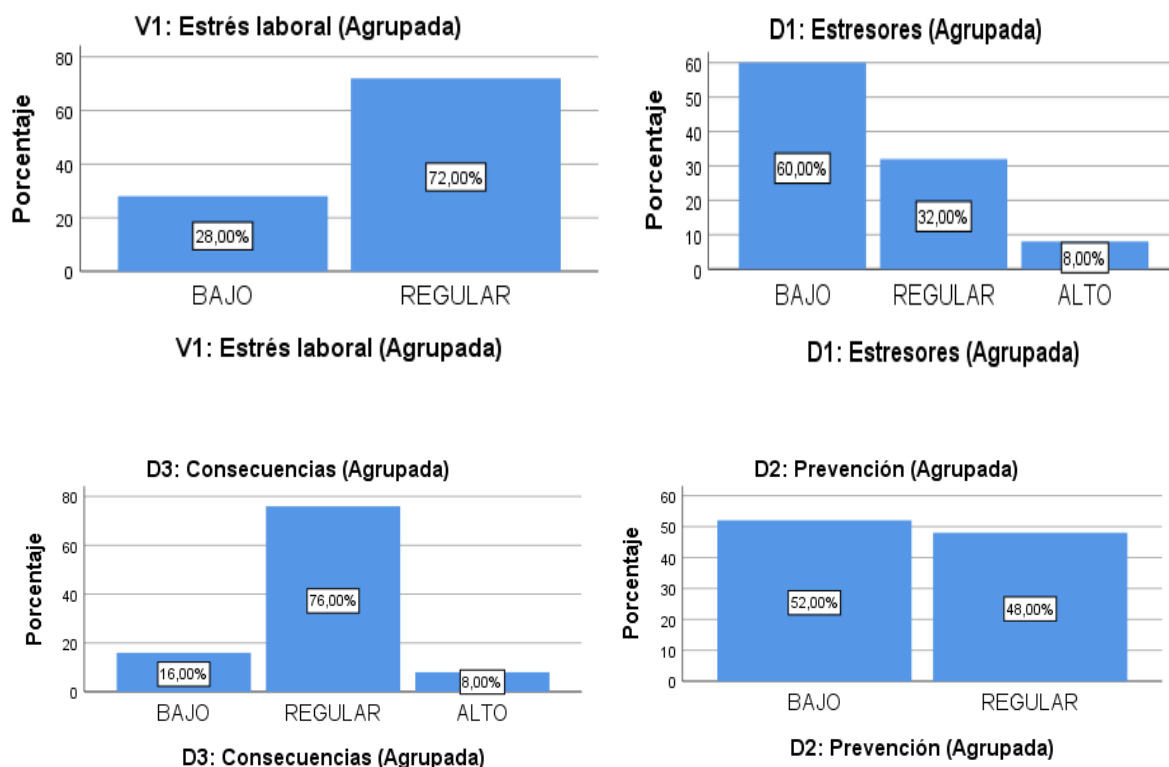
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
V1: Estrés	7	28,0%	18	72,0%	0	0,0%	25	100,0%
D1: Estresores	15	60,0%	8	32,0%	2	8,0%	25	100,0%
D2: Prevención del estrés	13	52,0%	12	48,0%	0	0,0%	25	100,0%
D3: Consecuencias del estrés	4	16,0%	19	76,0%	2	8,0%	25	100,0%

Nota: Aplicación del cuestionario del estrés a los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022

Interpretación:

El 72% consideran que el estrés de los trabajadores del área de atención al cliente es regular, mientras que el 28% considera que es bajo. Esto se debe a que, de las tres dimensiones consideradas, la dimensión 1 de estresores es considerada como bajo en un 60%, 32% nivel regular y 8% alto. Mientras que la segunda dimensión prevención del estrés el 52% de los colaboradores señaló que en la empresa existe un nivel bajo y el 48% un nivel regular. Por otro lado, la dimensión 3 de consecuencias del estrés considera que el 76% de los colaboradores señalaron que en la empresa existe un nivel regular de consecuencias, un 16% indicaron un nivel bajo y un 8% indicaron que presenta un nivel alto.

Figura 3
Resultados descriptivos del estrés



Análisis del desempeño laboral

En Tabla 5 se verifica el nivel de desempeño de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones.

Tabla 5
Nivel del desempeño laboral de los colaboradores

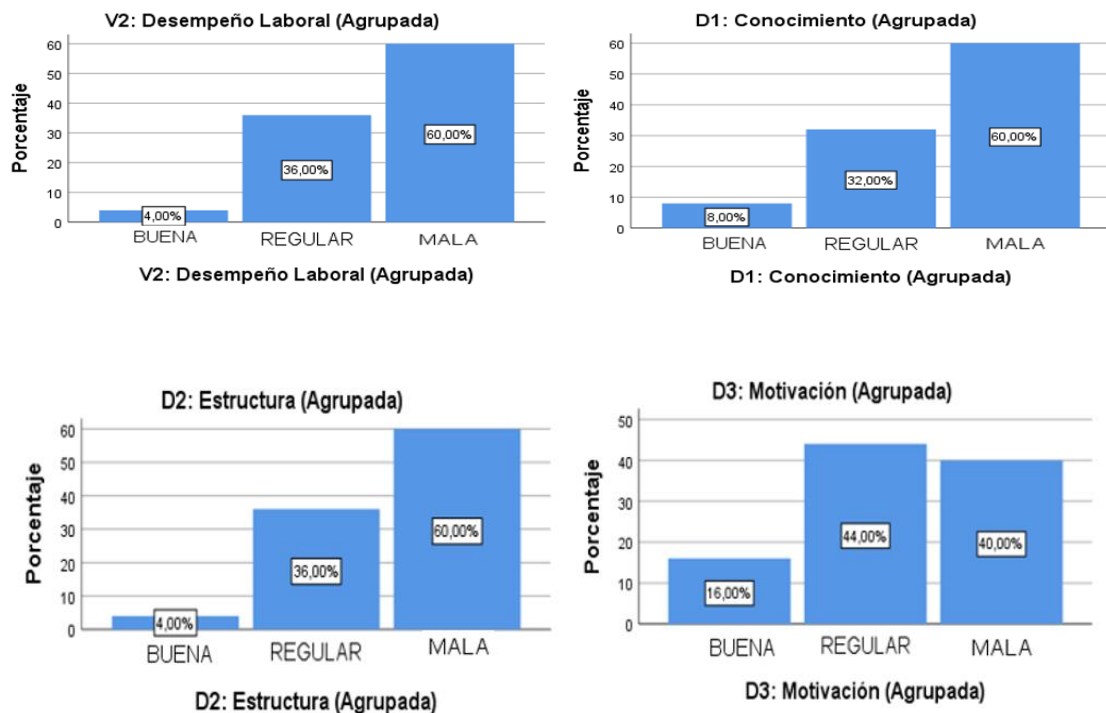
	BUENA		REGULAR		MALA		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	% del N de fila
V2: Desempeño Laboral	1	4,0%	9	36,0%	15	60,0%	25	100,0%
D1: Conocimiento	2	8,0%	8	32,0%	15	60,0%	25	100,0%
D2: Estructura	1	4,0%	9	36,0%	15	60,0%	25	100,0%
D3: Motivación	4	16,0%	11	44,0%	10	40,0%	25	100,0%

Nota: Aplicación del cuestionario del desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022

Interpretación:

El 60% considera que el desempeño laboral de los trabajadores es malo, mientras que el 36% considera que es bajo regular y el 4% es buena. Esto se debe a que, de las tres dimensiones consideradas, la dimensión 1 da como resultados un 60% de los colaboradores indicaron que en la empresa existe un nivel a mala de conocimiento, un 32% indicaron que este presenta un nivel regular de conocimiento y un 8% indicaron que presenta un nivel bueno en relación con la dimensión de conocimiento. Como mala en la dimensión 2 de estructura con un 60%, un 36% regular y 4% buena. Por último, la dimensión 3 de motivación un 44% de los colaboradores señalaron que en la empresa existe un nivel regular de motivación, un 40% indicaron que este presenta un nivel malo y un 16% indicaron que presenta un nivel bueno.

Figura 4
Resultados descriptivos del desempeño laboral



Estadística inferencial

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre estresores y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022.

Tabla 6
Frecuencia entre estresores y el desempeño laboral

			V2: Desempeño Laboral			
			Bajo	Regular	Alto	Total
D1: Estresores	Mala	Frecuencia	3	4	1	8
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Regular	Frecuencia	3	4	3	10
		%	4,0%	36,0%	60,0%	100,0%
	Buena	Frecuencia	0	6	1	7
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total		Frecuencia	6	14	5	25
		%	3,3%	33,3%	63,3%	100,0%

Tabla 7
Prueba Tau b del objetivo específico 1

			V2: Desempeño Laboral
			Coefficiente de correlación
			-,455*
Tau_b de Kendall	D1: Estresores		Sig. (bilateral)
			,019
			N
			25

Nota: Aplicación del cuestionario de estresores y desempeño laboral a los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022

En la tabla 6 se muestra que del total de trabajadores del área de atención al cliente, calificaron a estresores en la categoría mala, el 100% posee un alto desempeño laboral, asimismo, de aquellos trabajadores que calificaron regular, el 4% presentó una calificación regular y un desempeño laboral bajo, el 36% mostró una calificación regular y un desempeño laboral regular y el 60% presentó una calificación regular y un desempeño laboral alto; y los trabajadores que calificaron la estresores el 33.3% calificó como buena y un desempeño laboral regular por último los que calificaron estresores el 66.7% como bueno y un desempeño laboral alto. En la

tabla 7 El coeficiente de Tau-b de Kendall indica que la dimensión 1 estresores tiene una relación significativa con la variable 2 desempeño laboral, con un coeficiente de -0.445, siendo esta una correlación negativa media o moderada, con una significancia de $p= 0.019$ el cual está por debajo del $p=0.05$ (5%) lo que indica que la relación es significativa, aceptándose la hipótesis del investigador.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la prevención del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022.

Tabla 8

Frecuencia de la prevención del estrés y el desempeño laboral

			V2: DESEMPEÑO LABORAL			
			Bajo	Regular	Alto	Total
D2: Prevención del estrés	Mala	Frecuencia	1	1	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Frecuencia	0	7	8	15
		%	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
	Buena	Frecuencia	0	0	8	8
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Frecuencia	1	8	16	25
		%	3,3%	33,3%	63,3%	100,0%

Tabla 9

Prueba Tau b del objetivo específico 2

		V2: Desempeño Laboral	
Tau_b de Kendall	D2: Prevención del estrés	Coeficiente de correlación	-,305*
		Sig. (bilateral)	,129
		N	25

Nota: Aplicación del cuestionario de prevención del estrés y desempeño laboral a los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022

La tabla 8 muestra que del total de trabajadores, que calificaron prevención del estrés es 50% en la categoría mala y un desempeño laboral bajo, el 50% en la categoría mala y posee un desempeño laboral regular, asimismo, de aquellos trabajadores que calificaron la prevención del estrés como regular, el 52.9% mostró

una desempeño laboral regular y el 47.1% mostró una calificación regular y desempeño laboral alto; y del total que calificaron a la prevención del estrés como buena, el 100% presentó un desempeño laboral alto. En la Tabla 9 el coeficiente de Tau-b de Kendall indica que la dimensión 2 prevención del estrés tiene una relación con la variable 2 desempeño laboral, con un coeficiente de -0.305, siendo esta una correlación negativa débil, con una significancia de $p=0.129$ el cual está por encima del $p=0.05$ (5%) lo que indica no hay una relación significativa rechazándose la hipótesis del investigador y aceptando la hipótesis nula.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre consecuencias del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022.

Tabla 10

Frecuencia de las consecuencias del estrés y el desempeño laboral

		V2: Desempeño Laboral				
			Bajo	Regular	Alto	Total
D3: consecuencias del estrés	Mala	Frecuencia	1	1	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Frecuencia	0	7	8	15
		%	0,0%	52,9%	47,1%	100,0%
	Buena	Frecuencia	0	0	8	8
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Frecuencia	1	8	16	25
		%	3,3%	33,3%	63,3%	100,0%

Tabla 11

Prueba Tau b del objetivo específico 3

		V2: Desempeño Laboral	
Tau_b de Kendall	D3: Consecuencias del estrés	Coeficiente de correlación	-,014*
		Sig. (bilateral)	,941
		N	25

Nota: Aplicación del cuestionario de consecuencias del estrés y desempeño laboral a los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022

Tabla 10 muestra que del total de trabajadores, que calificaron consecuencias del estrés es 50% en la categoría mala y un desempeño laboral bajo, el 50% en la categoría mala y posee un desempeño laboral regular, asimismo, de aquellos trabajadores que calificaron la consecuencias del estrés como regular, el 52.9% mostró una desempeño laboral regular y el 47.1% mostró una calificación regular y desempeño laboral alto; y del total que calificaron a la consecuencias del estrés como buena, el 100% presentó un desempeño laboral alto. En la Tabla 11 el coeficiente de Tau-b de Kendall indica que la dimensión 3 consecuencias del estrés tiene una relación con la variable 2 desempeño laboral, con un coeficiente de -0.014, siendo esta una correlación negativa muy débil, con una significancia de $p=0.941$ el cual está por encima del $p=0.05$ (5%) lo que indica no hay una relación significativa rechazándose la hipótesis del investigador y aceptando la hipótesis nula.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022.

Tabla 12

Frecuencia del estrés y el desempeño laboral

			V2: Desempeño Laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
V1: Estrés	Mala	Frecuencia	1	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Frecuencia	1	7	11	19
		%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
	Buena	Frecuencia	1	1	3	5
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Frecuencia	3	8	14	25
		%	3,3%	33,3%	63,3%	100,0%

Tabla 13

Prueba Tau b del objetivo general

		V2: Desempeño Laboral	
		C. de correlación	-,254
Tau_b de Kendall	V1: Estrés	Sig. (bilateral)	,021
		N	25

Nota: Aplicación del cuestionario de estrés y desempeño laboral a los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022

La Tabla 12 muestra que del total de trabajadores que calificaron el estrés en la categoría mala, el 100% posee un desempeño laboral bajo, asimismo, de aquellos trabajadores que calificaron el estrés como regular, el 40% mostró un compromiso organizacional regular y el 60%, un desempeño laboral bueno; y del total que calificaron al estrés como buena, el 100% presentó un desempeño laboral alto. EN la Tabla 13 el coeficiente de Tau-b de Kendall indica que la variable 1 estrés tiene una relación significativa con la variable 2 desempeño laboral, con una significancia de $p= 0.021$ el cual está por debajo del $p=0.05$ (5%) y con un coeficiente de -0.254 , siendo esta una correlación negativa débil, es decir a mayor estrés menor desempeño laboral, aceptándose la hipótesis del investigador.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en una empresa de telecomunicaciones en los colaboradores del área de atención al cliente del distrito de Ate vitarte ciudad de Lima, de acuerdo al objetivo general se tiene como resultado una correlación estadística con el 0,021, que es inferior al 5%, indica que el resultado es significativo, mientras que la aparición de *Tau_b Kendall* fue de -,254 aclara que la relación es débil, pero sugiere que es una relación inversa; menos estrés más será el desempeño laboral. Estos resultados son análogos a los hallazgos de Machuca (2018) porque hay una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los administradores regionales de educación en Arequipa 2018, se acepta la hipótesis de investigación y la relación predice un valor de correlación negativa de -0.234, que es una relación con un alto nivel de significación debido a que la relación es bilateral. Los valores de p significativos asintóticos son inferiores a 0,05, lo que significa que el aumento de los niveles de estrés de los trabajadores reduce el rendimiento laboral, que pueden necesitar para llevar a cabo las actividades laborales.

En el presente estudio no fue posible generalizar los resultados a otros centros de atención al cliente de telecomunicaciones porque corresponden únicamente a la población estudiada. Lo que se puede generalizar a otras empresas es la metodología y las herramientas de recopilación de datos utilizadas para estudiar otros estudios similares a este estudio.

El estrés ocupacional tiene efectos negativos en la salud de las personas y organizaciones, y el estudio del estrés ocupacional ha generado un considerable interés a nivel mundial y nacional. Para RAE (2012), es un sentimiento de tensión provocado por un evento estresante que provoca reacciones psicológicas incomprensibles. Asimismo, Ávila (2014) afirma que el estrés puede causar diversas alteraciones en el comportamiento humano, como tareas rutinarias o molestas, tiempo parcial o extra, baja participación en las organizaciones, evaluaciones aburridas, falta de enfoque en las metas, etc., una mala relación con los compañeros de trabajo o una mala interacción con un jefe, etc. También para Brattig (2014) el estrés puede verse como enfrentar a un entorno donde se involucra

emociones y decisiones. Para Mulder (2017) indica que debe haber un equilibrio entre el trabajo y la vida personal para que no se eleve los índices de estrés, por ello la organización debe poner horarios de pausas activas, incentivos y más convivencia con la familia.

Problemas laborales, sociales y emocionales que se presenten. En relación con esto, la Tabla 4 muestra que más de la mitad (72%) de los trabajadores de las empresas de telecomunicaciones investigadas se encontraban en un nivel normal de estrés laboral, mientras que el 28% restante se encontraba en un nivel normal bajo. Esto está de acuerdo con Nava et al. (2016) En el estudio de su empresa no encontró correlación entre tipos de estrés y acepto su tipo hipotético porque sus resultados fueron (13,54%) estrés diario, (11,28%) estrés laboral, (6,50%) Presión laboral en la prensa. En cuanto a los resultados de las 3 dimensiones, la Tabla 4 muestra que el estrés tiene muchas contribuciones, como el estrés (60%), la prevención del estrés (52%) y las consecuencias del estrés (16%) se encuentran en un nivel bajo, que es el aspecto menor. con compañeros de trabajo relacionados con ellos, no solo son estresantes, sino que el ambiente de trabajo es importante. De acuerdo con los resultados, el desempeño laboral en la Tabla 6 muestra un nivel bajo (60%), un nivel normal (36%) y más de un (4%) nivel alto. Según Calderón (2016), la población de estudio comprendió una muestra de 44 fondos como instrumento cuestionario, que incluyó 19 preguntas en medidas de escala tipo Likert. Finalmente, un mayor rendimiento sería un logro social en relación con una mayor satisfacción laboral, lo cual es un resultado importante.

En cuanto a la Tabla 5, muestra que mayor aporte de conocimiento (60%), estructura (60%) y motivación (40%) tienen un mal nivel, lo que corresponde a los resultados de Sánchez (2019) características sociodemográficas de los trabajadores: 91,8% tienen 6 años, 5% son mujeres de 20-20 años; 97 % son asistentes; 52,3% hombre; El 71% tiene más de 5 años de experiencia laboral como decorador y técnico. Lo que consideran el clima organizacional: 61.3% mejorado; 36,8% saludable, 1,9% no saludable. Se debe mejorar la escala de liderazgo, innovación, recompensa, comodidad, conflicto y cooperación, motivación, toma de decisiones y comunicación en la organización, solo se considera saludable la estructura de identidad y escala; el monto de la compensación se considera insalubre. Satisfacción laboral: 65,20. El 30,3% de los buenos empleados están

satisfechos o insatisfechos y el 5% están insatisfechos, las dimensiones e interacción directa con el supervisor, el progreso, el pago y los incentivos, incluso están satisfechos o insatisfechos. Por lo que podemos concluir que el servicio al cliente ha sido bien hecho.

En el objetivo específico 1 el coeficiente es de -0.445 que es moderada a moderadamente negativo y la significación es $p=0.019$ que es menor que $p=0.05$ (5%), lo que indica que la relación es significativa. Esto concuerda con Sánchez (2019) en la dimensión interacción con jefe directo, probabilidad de ascenso y probabilidad de salario se cumple o no se cumple. Conclusiones: La relación entre el entorno organizacional y la satisfacción laboral de los empleados puede por lo tanto ser una hipótesis para futuras investigaciones.

Por consiguiente, en el objetivo específico 2 da como resultado -0,305, que es una correlación negativa débil, y la significancia es $p=0,129$, que es superior a $p=0,05$ (5%), lo que indica que no existe relación. Coinciden con los resultados Nava, et al. (2016) En la diferencia entre estos tipos de estrés radica en la región en la que se producen, por lo que la causa se da en el entorno laboral, y este último se da en diferentes entornos, como hogares, centros comerciales, etc. El estudio se realizó en una muestra de un total de 102 voluntarios (no aleatorizados). Las herramientas de medición son la escala de estrés laboral con una confianza aceptable y la escala de estrés diario conciso con alta confianza

El 3er objetivo específico, coeficiente - 0,014, que es una correlación negativa muy débil, $p=0,941$, que es significativa en $p=0,05$ (5%), indicando que no hay relación significativa. Los resultados se asemejan a Osorio y Cárdenas (2017) que muestra que el estrés laboral tiene efectos perjudiciales en la salud individual y organizacional. El objetivo es comprender el concepto de estrés laboral, sus esquemas explicativos y variables relacionadas. En este sentido, se analizaron 62 artículos, de los cuales 29 identificaron el estrés de diferentes formas, por lo que los artículos fueron consistentes en algunos aspectos, por ejemplo, respecto al estrés. Estrés causado por factores de riesgo; este concepto también se basa en modelos de interpretación temporal, el más famoso de los cuales es el modelo de Karasek y Seegerist. Se enfatiza el valor de estos dos modelos ya que forman la base teórica para la producción de potenciómetros. Según Ahmed et al. (2013) la

falta de retroalimentación y cambios constantes de técnicas de relajación pueden ocasionar que se agudice el estrés.

Finalmente es importante que las organizaciones apuesten más por el cliente interno, dándole los beneficios, incentivos, capacitaciones, promover la comunicación y el trabajo en equipo para que se liberen un poco más de la atención que se maneja diariamente en cuanto cumplan sus funciones, para que no genere estrés que puede traer como consecuencia mal desempeño, baja productividad, enfermedades, crisis y deserción.

VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo con la hipótesis general se concluyó que existe relación inversa entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022. Es decir, a menor estrés mayor será el desempeño laboral.

(sig.= 0,021; coeficiente = -0,254).

Segundo: De acuerdo con la hipótesis específica 1 se concluyó que existe relación inversa entre estresores y desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022. Es decir, a menor estresor mayor será el desempeño laboral.

(sig.= 0,019; coeficiente = -0,455).

Tercero: De acuerdo con la hipótesis específica 2 se concluyó que no existe una relación entre prevención del estrés y desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022. (sig.= 0,129; coeficiente = -0,305). Por consiguientes se pudo observar que por parte de la empresa no están haciendo actividades que prevenga el estrés como mejorar la calidad de vida laboral.

Cuarto: De acuerdo con la hipótesis específica 3 se concluyó que no existe una relación entre consecuencias del estrés y desempeño laboral de los colaboradores del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022. (sig.= 0,941; coeficiente = -0,014). En ese sentido se puede observar que hay otros factores como físicos y psicológico que influyen a un mal desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: Si se concluyó que existe relación inversa entre estrés y desempeño laboral en los colaboradores del área de atención al cliente se recomienda al gerente de operaciones analizar y aplicar una nueva estrategia para complementar las variables, lo que significa capacitación para agentes telefónicos, cuatro veces a la semana y ver cómo el estrés afecta en su lugar de trabajo y lograr un buen desempeño en la organización, y el logro de estas genera mayor rentabilidad y los agentes podrán sentirse conformes con el trabajo que realizan diariamente.
- Segundo: Si se concluyó que existe relación inversa entre estresores y desempeño laboral en los colaboradores del área de atención al cliente, se recomienda al gerente de operaciones brindar un buen ambiente y espacios de trabajo ordenados y limpios, soporte constante y tecnología que ayude a mejorar los procesos diarios.
- Tercero: Se concluyó que no existe relación entre prevención del estrés y desempeño laboral en los colaboradores del área de atención al cliente se recomienda a la compañía, realizar un nuevo estudio y análisis de factores internos en la organización que causan estrés, una vez teniendo bien en claro esos puntos se debe poner en práctica actividades que disminuyan el estrés como pequeñas pausas en el día, metas razonables, reconocimientos, bonos, talleres de recreación extracurriculares, promover la calidad de vida laboral, también es muy importante trabajar junto con los supervisores de área porque son personas que guíaran e incentivarán para obtener resultados positivos.
- Cuarto: Se concluyó que no existe relación entre consecuencias de estrés y desempeño laboral en los colaboradores del área de atención al cliente se recomienda a la empresa analizar los factores, automatizar los procesos para que no sea mucha carga laboral, talleres psicológicos, evaluación 360°, promover la comunicación o técnicas del feed back para ver el motivo del bajo desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Ahmed, A., & Ramzan, M. (2013). Effects of job stress on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 11(6), 61-68. <http://dx.doi.org/10.9790/487X-1166168>
- Alles, M. (2013). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Ed. Granica. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- American Psychological Association. (2020). *The different types of stress*. <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas - Cusco. Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión*. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1792>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84(1), 706-710. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813017059>
- Ávila, J. (2019). El estrés un problema de salud del mundo actual, *Revista conciencia*, 2(1), 115-124. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2310-02652014000100013&script=sci_arttext
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación de Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bellagamba, G., Gionta, G., Senergue, J., Bèque, C., & Lehucher-Michel, M. P. (2015). Organizational factors impactinig job strain and mental quality of life in emergency and critical care units. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 28(2), 357-367. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26182930/>
- Bliese, PD., Edwards, JR., & Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences.

Journal of Applied Psychology, 102(3), 389-402.
<https://doi.org/10.1037/apl0000109>

- Brattig, B., Schablon, A., Nienhaus, A., & Peters, C. (2014). Occupational accident and disease claims, work-related stress and job satisfaction of physiotherapists. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9(1), 1-13. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4262239/>
- Cáceres, V. P., y Peralta, M. E. (2016). *Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016, Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte*. <https://hdl.handle.net/11537/9884>
- Calderón, J. N. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los Agentes Telefónicos de SCI-Lima, año 2019, Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63363>
- Campbell, J. P. & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 47-74. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Ed. Mc-Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill.
- Coll, F. (13 de octubre, 2020). *Estudio transversal*. Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
- Cooper, C.L. (2009). Commentary: The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades. *Journal of Organizational Behavior*. 30(1), 3-8. <https://www.jstor.org/stable/20542524>
- Comin, E., De la Fuente, I., y Gracia, A. (2003). *El estrés y el Riesgo para la Salud*. Maz. <https://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- Conklin, M.H. & Desselle, S.P. (2011) Snapshot of pharmacy faculty quality of work life and productivity. *Journal of Pharmacy Teaching*. 14(1), 53-77. http://dx.doi.org/10.1300/J060v14n01_05

- Davey, J. A., Kinicki, A. J., & Scheck, C. L. (1997). A test of job security's direct and mediated effects on withdrawal cognitions. *Journal of Organizational Behavior*, 18(1), 323- 349. <https://www.jstor.org/stable/3100180>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estres Laboral*. Obtenido de Documentos divulgativo: file:///D:/IX/ESTRES.pdf
- Delgado, S., Calvanapon, k., & Cárdenas, K. (17 de abril de 2020). *El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud*. *Eugenio Espejo*, 14(2). <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- El Comercio. (01 de febrero de 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*, Universidad Santo Domingo de Guzmán. Repositorio institucional – USDG. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Farfán, M. E. (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5843462ce5ded65eb7f0b2697f63279e
- Gabriel, S. S. (2018). *Estrés Laboral*. Tesis de grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/634>
- Goicochea, L. Y. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del distrito El Porvenir año 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/502>
- Greenglass, E.R., Burke R.J., and Moore K.A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology An International Review*. 52(1), 580-597. <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1464-0597.00152>

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc-Graw-Hill Education
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). Mc-Graw-Hill Education
- Hernández, J. y Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107-147. [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf).
- Herzberg, F. (1959). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. Ed. The World Publishing Company.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://www.jstor.org/stable/2392498>
- López, P. (2004) Población, muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(8), 69-74 http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lu, D. M., Sun, N., Hong, S., Fan, Y. Y., Kong, F. Y., & Li, Q. J. (2015). Occupational stress and coping strategies among emergency department nurses of China. *Archives of Psychiatric Nursing*, 29(4), 208-212. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2014.11.006>
- Machuca J. (2018) *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de Grea, Arequipa 2018. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mulder, P. (2017). *Modelo de control de la demanda laboral de Robert Karasek*. <https://www.toolshero.com/human-resources/job-demand-control-model/>
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas: Ministerio de Trabajo e Inmigración; Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo; Universidad Autónoma de Madrid. <http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones%20Ext/877.pdf>

- Nava, C. N., Orihuela, L. y Vega, C. Z. (2016). *Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano*. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2). 558-568
<https://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/56349>
- Nixon, A., Mazzola, J., Bauer, J., Krueger, J., & Spector, P. (2011). ¿Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress*, 25(1), 1-22.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2011.569175>
- Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra (2012). *Stress prevention at work checkpoints: practical improvements for stress prevention in the workplace*. Recuperado:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Omar, A., Vaamonde, J., & Uribe, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: diseño y validación de una escala. *Revista Diversitas*, 8(2), 249-265. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67925837004>
- Organización Internacional del Trabajo (5 de Julio de 2012). *Por qué importa el estrés en el trabajo*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang-es/index.htm
- Organización Internacional del trabajo (27 de abril de 2016). *¿Por qué el estrés en el trabajo es un reto colectivo y qué medidas podemos adoptar?*
https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/comment-analysis/WCMS_475085/lang-es/index.htm?shared_from=media-mail
- Organización Mundial de Salud (2020). *Plan de Accion Sobre Salud Mental*.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good*

- Conscience*), 15(3), 1–19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A. y. Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 581-588. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000400002
- Pérez, M. (8 de octubre del 2021). Definición de Muestra. <https://conceptodefinicion.de/muestra/>
- Ramírez, A. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: una visión actual. *Anales de la facultad de Medicina*, 70(3), 2017-2024 http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832009000300011
- Real Academia Española (2023). Estrés. <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>
- Revista Economía. (2021). *El 70% de los peruanos sufre de estrés laboral. Economía.* <https://www.revistaeconomia.com/el-70-de-los-peruanos-sufre-de-estres-laboral/>
- Rus, E. (2020) *Investigación correlacional.* [Economipedia.com]. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-correlacional.html>
- Sánchez, J. G. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3255/%e2%80%9cClima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%c3%b3n%20Laboral%20en%20los%20trabajadores%20de%20la%20Red%20de%20Servicios%20de%20Salud%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida (el estrés)*. Argentina: Compañía General Fabril Editora.
- Tsai, Y. C., & Liu, C. H. (2012). Factors and symptoms associated with work stress and health-promoting lifestyles among hospital staff: A pilot study in Taiwán. *BMC Health Services Research*, 12(199). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-199>
- Tubre, T. C., & Collins, J. M. (2000). Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict, and Job Performance. *Journal of Management*, 26(1), 155–169. <https://doi.org/10.1177/014920630002600104>
- Vitaliano, P. Russo, J., Carr, J., Maiuro, R. & Becker, J (1985). The ways of coping checklist: Revision and Psychometric properties. *Multivariate Behavioral Research*, 20(1), 3-26. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2001_1
- Wallace, J., Marc, J. A., & Szilagyi, J. (1982). *Gestionar el comportamiento en las organizaciones (Ed: 2)*. Managing Behavior in organizations.
- Westreicher G. (10 de marzo, 2021). *Muestreo*. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Westreicher G. (12 de marzo, 2021). *Diseño experimental*. <https://economipedia.com/definiciones/disenio-experimental.html>
- Zúñiga, E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 01: Estrés	Torres y Baillés (2014) El estrés, es el provocador de la desconcentración en los seres humanos y el que afecta su bienestar, desempeño y termina incluso perjudicando a la salud.	Para medir el estrés laboral, se utiliza la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario, en el cual será aplicado la muestra a 25 trabajadores del área de atención al cliente para evaluar cómo se manifiestan a preguntas en relación con estresores, prevención y consecuencia	<ul style="list-style-type: none"> Estresores Prevención del estrés Consecuencias des estres 	<ul style="list-style-type: none"> Físicos Tareas Tipo de Organización Jornada de trabajo Participación Entorno laboral Físicas Psicológicas Empresariales 	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,1 2 13,1 4 15,1 6 17,1 8	Escala categórica ordinal -Alto -Regular -Bajo
Variable 02: Desempeño Laboral	Beltrán y Téllez (2018) El desempeño laboral, es el logro de los objetivos y la realización eficiente de las funciones de los	Para medir el desempeño laboral, se utiliza la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario, en el cual será	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Contribución a la solución de problemas Metas empresariales Capacidad 	19,2 0 21,2 2 23,2	Escala categórica ordinal -Buena -Regular

talentos, que terminan por asegurar el éxito de la empresa. También es considerado, como el logro de las metas estratégicas, que han sido planteadas por la empresa.

aplicado la muestra a 25 trabajadores del área de atención al cliente para evaluar cómo se manifiestan a preguntas en relación con las dimensiones:

- Estructura administrativa
- Motivación

• Jerarquía de la empresa	25,26
• Política	27,28
• Calidad	29,30
• Recompensas	31,32
• Satisfacción laboral	33,34
• Capacitación	35,36

4 -Mala

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022

Investigadores principales: Alejandro Ramírez, Jim Brayan

Ortiz Vásquez, Gloria Estefani

Asesor: Mg. Romero Escalante, Víctor Javier

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022, cuyo propósito es Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor [Mg. Romero Escalante, Víctor Javier] al correo electrónico vromeroes@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal auditor de los órganos de control institucional del sector economía y finanzas, se estudiará sobre el control simultáneo, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Enunciados		N	Av	S
Estrés laboral		1	2	3
Dimensión: Estresores				
Indicador: Ambiente físico				
1	En su trabajo la iluminación que tiene es adecuada para su rendimiento, salud y bienestar psicológico.			
2	Tu ambiente de trabajo es cómodo para el desarrollo de tus actividades.			
Indicador: Tareas				
3	Es adecuado el tiempo establecido por la empresa para cada atención			
4	Cuentas con autonomía para planificar y desarrollar los procedimientos de su trabajo			
Indicador: Tipo de organización				
5	Existe claridad de las funciones sobre el trabajo desempeñado, los objetivos y el alcance de las responsabilidades			
6	Tienes buenas relaciones interpersonales, comunicación y trabajo en equipo entre los compañeros			

Dimensión: Prevención				
Indicador: Jornada de Trabajo				
7	Tus horarios son flexibles			
8	Cuentas con horarios fijos en tu centro de labores			
Indicador: Participación				
9	Te permiten aportar ideas respecto a las funciones que realiza			
10	Se toman en cuenta tus aportaciones para la solución de problemas			
Indicador: Entorno Laboral				
11	Existe sobrecarga laboral en su trabajo			
12	Te sientes a gusto con el equipo con el que trabajas			
Dimensión: Consecuencia				
Indicador: Físicas				
13	La postura que tengo durante el horario de trabajo me ocasiona molestias físicas			
14	Te sientes nervioso o estresado por tu trabajo diario			
Indicador: Psicológicas				
15	Presentas alguna conducta impulsiva dentro de tu centro de labores			
16	Manejas tus emociones ante la presión de tus superiores			
Indicador: Empresariales				
17	El estrés laboral se manifiesta en el área de atención al cliente			
18	Influye el estrés en tu rendimiento laboral			

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido al personal auditor de los órganos de control institucional del sector economía y finanzas, se estudiará sobre la gestión pública, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Instrucciones: Lea detenidamente cada ítem y coloque con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere pertinente.

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Enunciados		N	Av	S
Desempeño laboral		1	2	3
Dimensión: Conocimiento				
Indicador: Contribución a la solución de problemas				
19	Recibes capacitaciones para la solución de problemas en su área de trabajo			
20	Tus supervisores te dan el soporte necesario para un imprevisto en el área de trabajo			
Indicador: Metas				
21	Logras tus metas establecidas en tu área de trabajo			
22	Cumples con tu meta personal de trabajo, para alcanzar tus incentivos mensuales			
Indicador: Capacidad de los colaboradores				
23	Tienes la capacidad de resolver problemas en tu área de trabajo			
24	Tienes la capacidad de desarrollar tus funciones en tu centro de trabajo			
Dimensión: Estructura				
Indicador: Jerarquía de la empresa				

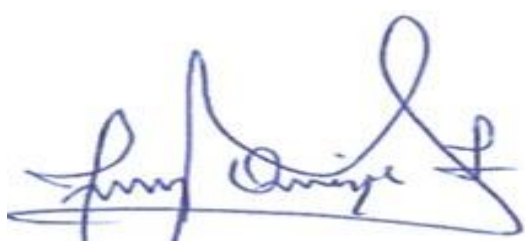
25	Se respetan los niveles jerárquicos de la empresa			
26	Tienes una buena relación laboral con tus superiores			
Indicador: Política				
27	Respetas las políticas de la empresa			
28	Las políticas de la empresa son convenientes para tu desarrollo laboral			
Indicador: Calidad				
29	Se evalúa la calidad de sus funciones en su centro laboral			
30	Logras cumplir con los objetivos establecidos			
Dimensión: Motivación				
Indicador: Recompensas				
31	Me otorgan incentivos económicos por el logro de objetivos			
32	Me otorgan incentivos económicos por el logro de tus metas cumplidas			
Indicador: Satisfacción Laboral				
33	Me siento satisfecho en mi centro de trabajo			
34	Me siento comprometido con mi trabajo			
Indicador: Capacitación				
35	Me brindan capacitaciones específicas para cumplir con mis labores			
36	Me brindan capacitaciones constantemente			

Nota: Elaboración propia.


Gracias por su participación.

Anexo 3: Validación de los instrumentos por juicio de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	del	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	del	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022
Nombres y apellidos del experto		Jenny Martha Quispe López
Documento de identidad	de	32924318
Años de experiencia en el área		25
Máximo Grado Académico		Doctora
Nacionalidad		Peruana
Institución		Universidad Cesar Vallejo
Cargo		Docente
Número telefónico		937519216
Firma		
Fecha		02/06/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	del	CUESTIONARIO
Objetivo del instrumento	del	Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los empleados del área de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Ate Vitarte en la ciudad de Lima durante el año 2022
Nombres y apellidos del experto		Ernesto Fausto Mayorga Sánchez
Documento de identidad	de	08133929
Años de experiencia en el área		
Máximo Grado Académico	Grado	Magister
Nacionalidad		Peruano
Institución		Universidad Cesar Vallejo
Cargo		Docente
Número telefónico		
Firma		
Fecha		16/07/2022

Anexo 4: Autorización de aplicación del instrumento.

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA


Yo Ricardo Natividad Bazán identificado con DNI 42198434, en mi calidad de Gerente de Operaciones del área comercial de la empresa Contacto Satelital S.R.L con R.U.C N°20423280141 ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Jim Brayan Alejandro Ramírez, identificado(s) con DNI N°46319302, de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Realizar encuestas, consultas y evaluaciones a los trabajadores; con la finalidad de que pueda desarrollar nuestro trabajo de investigación, para optar al grado de Bachiller.

- (x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- () Mencionar el nombre de la empresa.



Ricardo Natividad Bazán
Gerente de Operaciones
GRUPO CONTACT

Firma y sello del Representante Legal

Los estudiantes declaran 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.



Alejandro Ramírez, Brayan
DNI: 46319302



Ortiz Vásquez Gloria Estefani
DNI: 70541082

Anexo 5: Del protocolo para la revisión de los proyectos de investigación por parte del comité de ética en investigación

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022

Autor/es:

Alejandro Ramírez, Jim Brayan

Ortiz Vásquez, Gloria Estefani

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: Ninguno

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento	----	No cuenta con documento	No es necesario

(Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	debidamente suscrito		debidamente suscrito	
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández
Bedoya
Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani
Cajaleon
Vocal 2

Anexo N.º 6 Dictamen del Comité de Ética en Investigación

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022.”, presentado por los autores Alejandro Ramírez, Jim Brayan y Ortiz Vásquez Gloria Estefani, han sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (x) observado() desfavorable().

....., de de 2022

Mgtr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sres., Alejandro Ramírez, Jim Brayan y Ortiz Vásquez Gloria Estefani
investigadores principales

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Estrés y desempeño laboral en colaboradores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en Ate-Lima, 2022", cuyos autores son ORTIZ VASQUEZ GLORIA ESTEFANI, ALEJANDRO RAMIREZ JIM BRAYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 14 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN DNI: 40786760 ORCID: 0000-0002-7186-9411	Firmado electrónicamente por: VROMEROES el 14- 11-2022 22:32:07

Código documento Trilce: TRI - 0440474