



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Causas de Estrés y Desempeño Laboral del Personal de Kids  
Made Here - sede San Luis, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Lora Núñez, Nicolás Martín (ORCID: 0000-0003-2129-7539)

Fernández Alva José Carlos (ORCID: 0000-0003-0041-1355)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

**Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a nuestras familias, quienes nos enseñaron que no existen sueños imposibles. También lo dedicamos a nuestros padres e hijos, pues son ellos quienes han visto nuestra trayectoria hasta la actualidad apoyándonos de diversas maneras para el desarrollo de esta tesis.

**Agradecimiento**

Infinitamente a Dios, a los profesionales de la UCV, a las personas conocedoras acerca del tema, por brindarnos los conocimientos teóricos durante la elaboración del proyecto, que es fruto de mucho esfuerzo, perseverancia y dedicación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variable y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Confiabilidad para la variable Estrés</i> .....	19
Tabla 2. <i>Confiabilidad para la variable Desempeño laboral</i> .....	20
Tabla 3. <i>Correlación entre el Sobrecargo laboral y desempeño laboral</i> .....	22
Tabla 4. <i>Correlación entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral</i> .....	23
Tabla 5. <i>Correlación entre el apoyo social y desempeño laboral</i> .....	24
Tabla 6. <i>Correlación entre la cohesión del grupo y desempeño laboral</i> .....	25
Tabla 7. <i>Correlación entre la participación en la toma de decisiones y desempeño laboral</i> .....	26
Tabla 8. <i>Correlación entre el estrés y desempeño laboral en la empresa de</i> .....	27
Tabla 9. <i>Distribución de frecuencia de la variable estrés y sus dimensiones</i> .....	28
Tabla 10. <i>Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral</i> .....	29

## RESUMEN

En el estudio, el objetivo fue Identificar si el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Por lo tanto, se tiene interés por solucionar la problemática con respecto al estrés laboral, ya que las consecuencias de este factor fueron expuestas por la organización Internacional del Trabajo (OIT) que refiere que hasta el 60% de los días de trabajo perdidos son debidos al estrés en países desarrollados, como en el caso de Japón y Taiwan. Por lo tanto, para llegar al objetivo general, el estudio fue no experimental, descriptivo correlacional, aplicada, con una población de 97 trabajadores, y con el muestreo no probabilístico por conveniencia consideró a la totalidad de los trabajadores en la empresa Kids Made Here, de manera que, fueron participes de la encuesta respondiendo preguntas de cuestionarios de 20 ítems tanto para el estrés y el desempeño laboral, con la finalidad de recaudar información para entender las causas del problema. Finalmente, mediante la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.426 y un nivel significativo de 0,000, demostrando que el estrés tiene relación con el desempeño laboral.

*Palabras clave:* Estrés, desempeño laboral, sobrecarga laboral, condiciones de trabajo, apoyo social.

## **ABSTRACT**

*In the study, the objective was to identify if work stress is related to work performance in the Kids Made Here company of the San Luis headquarters. Therefore, there is interest in solving the problem with respect to work stress, since the consequences of this factor were exposed by the International Labor Organization (ILO) which refers that up to 60% of lost work days are due to stress in developed countries, as in the case of Japan and Taiwan. Therefore, to reach the general objective, the study was non-experimental, descriptive correlational, applied, with a population of 97 workers, and with non-probabilistic sampling by convenience considered all workers in the company Kids Made Here, so that, they participated in the survey by answering questions of questionnaires of 20 items for both stress and job performance, in order to collect information to understand the causes of the problem. Finally, by means of the Spearman's Rho test, a correlation coefficient of 0.426 and a significant level of 0.000 were obtained, showing that stress is related to job performance.*

*Keywords: Stress, job performance, work overload, working conditions, social support.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, todas las personas vienen sufriendo de síntomas de estrés en su vida profesional y laboral, dependiendo de la excesiva carga o largas jornadas laborales e incluso por los problemas personales, de manera que, estas diligencias de la actividad diaria traen como consecuencia, condiciones que afectan negativamente a la salud del personal de distintas organizaciones, ya sea públicas como privadas, de tal forma que llegan a provocar estrés laboral.

A nivel internacional, Khamisa, et al. (2017) destacaron que nos encontramos en un panorama donde se analizan los factores psicosociales que pueden desembocar en estrés laboral y su relación con el desempeño, ya que, los trabajadores pueden utilizar sus habilidades y competencias en el trabajo que realizan, con la libertad para decidir el curso más efectivo de la acción, sin embargo, es necesario contar con el apoyo social, tanto de los jefes como de los compañeros de trabajo, para generar ideas que produzcan mejoras en su trabajo, e impactar en el desempeño laboral y mantener un nivel de estrés manejable.

Por su parte, Álvarez y Espinoza (2018) afirman que, si el nivel de estrés es alto, puede desencadenar en una potencial amenaza para su relación con el trabajo, de manera que, es el primordial aspecto de riesgo psicosocial que se produce en los centros laborales, perjudicando el bienestar y la integridad de los trabajadores.

De la misma manera, Karakaş y Tezcan (2019) evidencian que el estrés laboral se convierte en un mal peligroso para las economías en progreso, ocasionando problemas en la productividad, y en consecuencia afecta la salud mental y física del personal. Así mismo, Quintero, et al. (2019) destacaron que el 35% de la mano de obra para el sector textil en Colombia, son mujeres, sin embargo, no se tomó acciones o comportamientos apropiados para cumplir las tareas de confección, por lo tanto, se produjo pérdidas económicas ocasionadas por las trabajadoras cuando se vinculan aspectos como el trabajo en equipo, liderazgo, formación, estrés y enfermedades desencadenantes.

Finalmente, Gámez, et al. (2020) Afirman que la consecuencia del estrés es el desempeño laboral, donde se evidencia que el personal puede considerar que el desempeño laboral está expresado en la obtención de beneficios por el desarrollo



|  
de la actividad empresarial en la industria textil bogotana, en el cual se consideró el comportamiento para realizar las tareas, con las habilidades y conocimientos en las actividades para conseguir la finalidad trazada por la organización (p.67).

A nivel nacional, Fernández y Calderón (2017) en un estudio realizado sobre el estrés laboral en el Perú indican, el estrés laboral comprende las características psicosociales de las condiciones laborales y sus implicancias en la salud y en la productividad, según las demandas psicológicas, relacionadas con las exigencias derivadas de la condición del trabajo. Así mismo, Manrique (2018) en su publicación académica sobre la industria textil en la ciudad de Arequipa, se evidenció el estrés laboral en los colaboradores, provocado porque los trabajadores en planta necesitan apoyo social, más que el área administrativa, debido a que, son más vulnerables frente a la excesiva carga laboral, que a su vez limita el desarrollo adecuado de las actividades de producción.

Finalmente, Bada et al. (2020), en su artículo sobre el estrés laboral en los docentes peruanos, donde se identificó que, el estrés laboral aumentó en un 82.7%, reflejando la disminución del desempeño en dicha institución, debido a la falta de capacidad para afrontar las condiciones adversas que puedan presentarse, además, se presentó el cansancio emocional y la falta de realización personal.

A nivel local, este es el caso de Kids Made Here donde, la presión presente por la actual situación sanitaria genera las frecuentes horas trabajadas fuera de horario generan un clima de estrés para los trabajadores que se ve reflejado en desánimo y/o abandono del puesto. Así mismo, Kids Made Here, al ser una empresa que se dedica al rubro Textil y el contacto directo con la gente (ventas), las exigencias para los trabajadores son mayores, debido a que las actividades requieren regular y/o alto esfuerzo de buen trato a los clientes internos y externos porque no se puede lidiar de la misma forma con todas las personas. Frecuentemente por pandemia el personal administrativo y de operaciones trabajan fuera de horario, incluidos domingos y feriados, pues Kids Made Here es una de las mejores elecciones en su rubro, y así mismo los trabajadores perciben su salario. De manera que, según las circunstancias actualmente Kids Made Here encontró algunos problemas frecuentes como: inasistencias, tardanzas, abandono del

|  
puesto y un clima de estrés; situación que demuestra que existe un nivel de bajo desempeño laboral en algunas personas dentro de la empresa.

En la investigación se presentó el problema general que fue ¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del Personal de Kids Made Here - sede San Luis, Lima, 2021?

Por consiguiente, se justificó teóricamente, donde el estudio fue ejercido para analizar y explicar tanto el estrés como el desempeño laboral, de manera que, se intensificó el conocimiento pleno mediante información basado en autores de artículos científicos, antecedentes y libros, como las teorías de Chiavenato para el estrés, y Carranza para el desempeño laboral. En consecuencia, se pudo contribuir con las organizaciones y la comunidad intelectual para que puedan incluir la información pertinente o importante de esta investigación en sus estudios.

Mientras que, en la justificación metodológica, el estudio fue indispensable para identificar como el estrés se relaciona con el desempeño laboral, con la creación de instrumentos como son los cuestionarios para cada variable, con ítems o preguntas indispensables para las encuestas dirigidas a los trabajadores, consiguiendo respuestas en base a la escala Likert procesadas en el programa estadístico SPSS, por lo tanto, se halló resultados tanto en análisis descriptivo e inferencial (prueba de hipótesis).

Finalmente, estuvo la justificación social, donde la investigación ayudó a generar modelos para realizar buenas organizaciones a nivel nacional y mejorar en el campo laboral, con la generación de técnicas de relajación para el personal, así mismo fortalecerá su desempeño en distintas funciones y potenciará sus energías en relación al manejo de sus emociones y mejorará en el trabajo.

Prosiguiendo, estuvo el objetivo general, Identificar si el estrés laboral tiene relación con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Así mismo estuvo los objetivos específicos, como: a) Identificar si la sobrecarga laboral tiene relación con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis, b) Identificar si la participación en la toma de decisiones tiene relación con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis, c) Identificar si las condiciones de trabajo tienen relación con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis,

|  
d) Identificar si el apoyo social tiene relación con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis, e) Identificar si la cohesión del grupo tiene relación con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

Finalmente, se presentó la Hipótesis general como, el estrés laboral tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Chombo (2017) en su investigación, que tuvo por objetivo, determinar como el Estrés se relaciona con el desempeño laboral en el Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. La investigación fue aplicada, no experimental, además, se realizó la encuesta a un grupo representativo de 108 trabajadores. Se concluyó que a partir de la prueba de correlación de Rho de Spearman con un coeficiente de 0.383 y un nivel de significancia de 0.000, y siendo mínimo al 0.05, además, demostrando que se aceptó la hipótesis, donde existe relación entre las variables. De manera que, Chombo (2017), recomendó al director del centro de salud, seguir realizando capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, así como también charlas motivacionales y psicológicas para seguir disminuyendo el estrés.

Por su parte, Rojas (2019) en su investigación, tuvo por objetivo, Determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL. El estudio fue transeccional y descriptivo, cuya muestra fue de 54 personas. Concluyó con la aceptación de la hipótesis alternativa, respecto a la relación entre las variables de estudio, ya que mediante la prueba de Chi cuadrado con un valor de 37.06 y un nivel de significancia de 0.04, mientras que, se obtuvo un valor de significancia de 0.00, donde se evidencia que tanto la sobrecarga laboral y el desempeño laboral se relacionan en el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural. Finalmente, Rojas (2019), recomendó que, el jefe inmediato superior necesita compartir el trabajo entre todo el personal, y no recargar a unos cuantos; muchos trabajadores en Agro Rural están muy sobrecargados con su trabajo. Al compartir el trabajo disminuiríamos la sobrecarga y lograremos que exista mejor entendimiento en el entorno laboral.

Finalmente, Palomino (2017) en su investigación, tuvo por objetivo, Identificar si el estrés laboral influye en el desempeño en la Unidad Minera Cobriza. La investigación fue aplicada, correlacional y transversal, además, el subgrupo se obtuvo por medio de una fórmula de población finita, con un número de 52 trabajadores evaluados en el 2017. Se concluyó con la aceptación de la hipótesis alternativa, respecto a la relación entre el desarrollo organizacional y eficiencia

| administrativa, ya que se tuvo un  $X^2$  valor de 62,525 y una categoría significativa de 0.000, demostrando que el estrés laboral influye con el desempeño de los trabajadores, así mismo, se tuvo un valor de chi cuadrado de 54,182 y un nivel de significancia de 0.001, donde la cohesión del grupo influye con el desempeño laboral. Palomino recomendó conforme a los resultados, que se debe verificar los planes de progreso sistémico de los trabajadores para poder hacer frente al estrés, como también comprender el tiempo de descanso de las actividades, los talleres de relajación.

A nivel internacional, Villacres y Zambrano (2019) en su estudio, tuvieron como objetivo Verificar si el estrés laboral se relaciona con el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La investigación fue de campo, enfoque cuantitativo, método deductivo, además, se efectuó una encuesta a una muestra de 335 trabajadores. Se concluyó que, el valor de correlación fue de 0.417 y un índice de significancia de 0.001, de manera que, ambas variables se relacionan entre sí, así mismo, se tuvo un valor de correlación de 0.498 y un nivel significativo de 0.001, de manera que, la sobrecarga laboral se relaciona con el desempeño de los servidores públicos, mientras que, entre las condiciones de trabajo y el desempeño se tuvo un valor de correlación de 0.546 y un nivel significativo de 0.001 y por último, se tuvo un valor de correlación de 0.442 y un nivel significativo de 0.001, de modo que, la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral. De acuerdo a estos resultados, un 88% del personal se ha sentido agotado los días de mayor labor o guardia, aquello define a este factor individual como un generador de un nivel severo de estrés laboral en el personal del IESS, puesto que, debido a la exigencia del medio hospitalario y la reducción de personal, muchas veces por cumplir con las demandas de los pacientes. Por lo tanto, Villacres y Zambrano (2019) recomendaron que, las autoridades del IESS del cantón Chone, deben prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, entre otros, del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales y ambientales, aumentando la productividad profesional y con ello la calidad del servicio.

Del mismo modo, Burbano (2017) en su investigación, propone como objetivo general, Determinar la influencia del estrés en el desempeño del personal

|  
en la Compañía de Seguros Sweaden S.A. El estudio fue de método inductivo y deductivo, transeccional y descriptivo. En el estudio se consideró un grupo general de 50 colaboradores. El cuestionario empleado en el estudio estuvo conformado por 28 interrogantes. Se concluyó que, mediante la correlación de Pearson se tuvo un valor de 0.632 y un nivel significativo de 0.000, por lo tanto, hay relación del estrés con el desempeño del personal en la Compañía de Seguros Sweaden S.A, así mismo, 47 trabajadores se encuentran en un bajo nivel de estrés, lo que demuestra que los colaboradores presentaron una excelente salud física y conductual, evidenciando un mejor desenvolvimiento en las actividades dentro de su ambiente profesional, cumpliendo lo exigido por los superiores en el período querido y empleando los medios necesarios para ejecutar las labores diarias. Por lo tanto, Burbano (2017), afirmó que establecer medidas de prevención para reducir el estrés en la organización, como también, no se debe desatender lo más trascendental que son los colaboradores y la salud de los mismos.

Finalmente, Robalino (2018) en su trabajo de investigación, con el objetivo de Establecer la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule. El estudio fue de enfoque cuantitativo por sus dos variables uno en forma cualitativa y el otro en forma cuantitativa, a su vez fue de tipo descriptiva correlacional, cuya muestra fue de 300 encuestados de las operadoras de transporte intraprovincial. En conclusión, se verificó un coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.553 y un nivel significativo de 0.001, además, valor de Pearson de 0.521 y un grado significativo de 0.001, de manera que, las condiciones del trabajo se relación con el desempeño laboral en la Empresa de transporte interprovincial del cantón Daul, así mismo, el 54% de los conductores y asistentes afirman que están de acuerdo que deben ser creativos en el área que se desempeñan, caso contrario, el estrés tendrá mayor incidencia debido a la cotidianidad de las actividades que realizan. Por ello Robalino (2018), recomendó que, se debe considerar como medida de prevención, tomar de la propuesta expuesta y desarrollada con la finalidad de manejar de una forma diferente el control del personal. El análisis

|  
exhaustivo de la propuesta en su totalidad para una ejecución completa lograría un cambio de enfoque hacia la administración del talento humano.

Prosiguiendo en las teorías relacionadas con respecto a la variable estrés laboral se basó en el autor Chiavenato (2017) que lo definió como, “la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema que afecta la salud del trabajador minimizando la productividad haciéndola menos rentable y competitiva” (p.378).

Por lo tanto, Chiavenato (2017) afirmó que existen tres factores, a nivel ambiental, organizacional e individual, los cuales son fuentes potenciales de estrés, en el cual, la tensión se presenta dependiendo de las diferencias individuales, como la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad, así mismo, dentro de estos factores se evidencian causas relevantes donde se pueden considerar la sobrecarga laboral, participación en la toma de decisiones, condiciones de trabajo, apoyo social y la cohesión del grupo. De manera que, estos factores vienen a ser las dimensiones planteadas en el estudio, definidas a continuación:

Primera dimensión: sobrecarga laboral, se refiere a los aspectos medibles del trabajo excesivo, en el cual “se estima la cantidad de trabajo, como también la carga mental que representa su desarrollo, es la consecuencia de designar funciones adicionales al personal, que luego trae tensión en la organización por el exceso de tareas y demandas. (Chiavenato, 2017)

Segunda dimensión: condiciones de trabajo, son aquellos factores que van a influenciar en el bienestar físico del personal, donde se contempla la duración de la jornada laboral para cumplir una tarea concretada tomando principalmente los factores intrínsecos como el entorno organizacional y el entorno físico de cada trabajo, sin embargo, si se mantiene un ambiente desagradable y con poca seguridad donde hay condiciones laborales peligrosas, entonces el personal no se podrá identificar con la empresa y sentirá estresado.(Chiavenato, 2017)

Tercera dimensión: apoyo social, es el apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas, porque les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración o apoyo de los demás, como

| también el apoyo del jefe o empleador, por lo tanto, la falta de apoyo social es un factor de estrés. (Chiavenato, 2017)

Cuarta dimensión: cohesión del grupo, se refiere al deseo de pertenencia y las prácticas gregarias cumplen una función muy importante en el comportamiento de las personas, sin embargo, en el grupo el trabajador no se llega a identificar con los objetivos planteados, porque se le rechaza debido a la forma en que están diseñadas sus tareas o porque el supervisor prohíbe o limita sus relaciones, por lo tanto, la falta de cohesión puede producir mucho estrés. (Chiavenato, 2017)

Quinta dimensión: participación en la toma de decisiones, se considera que la oportunidad de entrar en acción o tomar decisiones con base en las propias opiniones proporciona a las personas mayor seguridad para manejar el estrés y la insatisfacción, sin embargo, la participación debe ser necesaria en las decisiones que afectan el trabajo, sea en reuniones ocasionales o periódicas, o en juntas formales con los superiores, de lo contrario, se presentaran los conflictos, el estrés emocional y el absentismo. (Chiavenato, 2017)

Por su parte, Munir, et al. (2020) indican sobre Modelo de gestión del estrés laboral a través del humor digital, utopía y praxis Latinoamericana, resaltaron que el estrés laboral provoca La impotencia percibida, como un sentimiento que el individuo tiene, del cual no tiene control sobre el entorno que lo rodea, de modo que el individuo se siente incómodo, desmotivado.

Mientras que, Andaluca (2019) destacó que, “el estrés es el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad” (p.27). Por lo tanto, Rojas, et al. (2020) mencionaron que, la magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento en ámbitos como la vida cotidiana y el trabajo, debido a que las tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción.

Así mismo, Parle (2020) en su artículo, el estrés es determinado como una irregularidad entre la las personas con su ambiente laboral y la función que desempeñara, por lo tanto, se verifica que el personal puede tener dificultades para



|  
contar con los recursos y enfrentar o manejar este problema. De manera que, se puede tener una conducta negativa de parte del personal en una cuestión fisiológica y también psicológica. Por su parte, Joshi, et al. (2020) en su artículo, determinaron que, “los trabajadores pueden estar frente a los riesgos psicológicos, físicos, por lo tanto, es esencial que se mantengan las relaciones prosperas entre los involucrados en la labor con su ambiente laboral, ya que son los agentes que pueden afrontar esta problemática” (p.405).

Londoña (2019) destacó que las causas principales que provocan el estrés laboral es la falta de apoyo social, ya que se puede verificar que los trabajadores a pesar de contar con estrategias para afrontar el estrés, estas no son suficientes para sentirse complacido a nivel profesional y moderar la carga laboral. Mientras que, Ceballos (2019) destaca que el estrés representa un riesgo ocupacional que afecta a los trabajadores, y una de las causas son las condiciones organizacionales, ya que la organización no toma interés por presentar las políticas, estrategias y procedimientos, y, en consecuencia, está la presión del trabajo debido a la sobrecarga de roles, donde existen combinaciones de exigencias, tiempo y horarios.

Mientras que, Rostagno (2017) afirmó que, es un mecanismo natural, es decir que no se produce porque sí, de manera que, el estrés es la causa del organismo, así mismo, está presente los estresores que son los estímulos o condiciones que producen estrés como, sobrecarga en el trabajo, ambigüedad de rol, falta de estímulo, falta de apoyo social y mala adaptación al ambiente de trabajo. Por su parte, Crețu y Gora (2019) en su artículo de estrés o rendimiento desde una revisión de la gestión comparativa internacional, concluyeron que, el estrés laboral puede tener secuelas psíquicas en el colaborador, porque corre el riesgo para su salud, como la falta de toma de decisiones, preocupación en exceso, confusión, poca concentración en el trabajo y la calidad de vida se verá afectada tanto a nivel laboral y familiar. De la misma manera, Contreras y González (2021) en su artículo, el estrés laboral se da a partir de una presión muy excesiva en el trabajo, ya que las personas se encargan de muchas tareas, y en consecuencia se estresan de una manera que llegan a desbordarse por el cansancio, se minimiza su rendimiento laboral, y le puede afectar en el tema psicológico. Esta premisa, concuerda con lo

|  
expuesto por Teixeira y Guedes (2020) en su publicación académica, resaltaron que, “el estrés puede debilitar al personal en su trabajo diario, a su vez puede perjudicar la concentración tanto en la mente y cuerpo” (p.272). Además, se presenta el estrés en la vida personal, ya que puede ser por problemas económicos, familiares y un cargo laboral que representa insatisfacción por no cubrir los requerimientos. De manera que, las personas no tienen otra elección y aceptan la situación enervante.

Además, Bartoll y Ramos (2019) en su artículo, afirmaron que el estrés se debe a las laborales en la actualidad y en futuros proyectos, ya que el trabajo puede representar una carga mayor, donde los colaboradores pueden estar estresados en un corto tiempo.

Prosiguiendo, para la variable Desempeño laboral se consideró al autor Carranza (2017) que lo definió como, “las acciones o comportamiento observados en los empleados en su actividad laboral, así mismo, se puede evaluar el desempeño a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados” (p.8).

De acuerdo a Carranza (2017) se puede comprender áreas del desempeño para su evaluación, como la productividad, eficiencia y formación adquirida, atribuyendo de esta forma muchos beneficios como lograr mejores resultados, por lo tanto, se debe realizar la retroalimentación a todo el personal para que las organizaciones tengan una la mayor competencia y de esta forma garantizar la productividad. Además, para evaluar de manera completa a los empleados, se debe tomar interés por las áreas mencionadas, que vienen a ser las dimensiones planteadas en la investigación, y fueron definidas a continuación:

Primera dimensión: productividad, es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral, donde es relevante contar con una planilla productiva e incentivar la producción facilitando las herramientas y procesos de trabajo eficaces, así mismo, se debe evitar el riesgo de calidad del trabajo es subjetivo, por lo tanto se debe medir la calidad del trabajo producido dependiendo mucho del tipo de sector y según el conocimiento que cuenta el personal para cumplir las tareas específicas asignadas a cada colaborador, además de fomentar

|  
la cooperación entre los miembros para obtener mejores resultados. (Carranza, 2017)

Segunda dimensión: eficiencia, es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto, donde el jefe puede mantener un liderazgo apropiado para incentivar al personal al mejor uso de los recursos al desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo, para ello es necesario facilitar a los empleados los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuados, como también de la información necesaria en el trabajo. (Carranza, 2017)

Tercera dimensión: formación adquirida, “son los procesos de transmisión y adquisición del conjunto de conocimientos, habilidades y estrategias, de manera que, su relevancia tiene la formación en el crecimiento profesional de los colaboradores para que esté preparado alcanzando los objetivos planteados” (Carranza, 2017, p.9).

Por su lado, Köllen, et al. (2020) en su publicación académica, afirmaron que, el desempeño es una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales ya sea en el área o en la organización de la que forma parte, por lo tanto, esta valoración se da con el propósito de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados, que es evaluado por los jefes, de manera periódica. De la misma manera, Cladellas, et al. (2018) señala que, las causas que provocan el estrés en las instituciones, es el mayor número de horas trabajo, la falta de recursos, como también el escaso control sobre aspectos que afectan a las tareas y la falta de tiempo para dar respuesta a las exigencias del trabajo.

Por otro lado, Riera, et al. (2020) en su artículo, de las variables significativas del desempeño laboral, destacaron que, se torna en los últimos tiempos que el desempeño es un elemento de suma importancia para los administradores de cualquier organización, en función de lograr el cumplimiento de sus objetivos, que comprende el estándar de asistencia del trabajador conforme a los parámetros que se consideran para tal fin, de manera que, este factor es efecto del esfuerzo que es modificado por sus habilidades. Este concepto guarda relación con lo expuesto por Mora y Mariscal (2019) con su publicación académica, donde afirman que, se puede ejercer la evaluación de desempeño, se realiza sobre los objetivos

|  
planteados, asimismo sobre responsabilidades asumidas y características personales, estimando de manera objetiva el rendimiento de los empleados de una organización. También, Tănăsescu y León (2019), en su artículo de prácticas recursos humanos en el sistema bancario rumano en función de las recompensas, y desempeño laboral, declararon que, “en el desempeño laboral es importante porque comprende el aprendizaje continuo de los colaboradores, de manera que su trabajo será eficiente siempre y cuando, estén satisfechos con su trabajo porque se acomoda a sus necesidades” (p.472).

Vale destacar que la envidia cumple un rol fundamental para que el personal puede desempeñarse mejor, como lo mencionaron Lee y Duffy (2019) en su publicación académica, desde la visión funcional social de las emociones con los desarrollos recientes, demuestran que, “la envidia en el lugar de trabajo es relevante donde el personal aprende de los objetivos para fomentar un mejor desempeño y la búsqueda de consejos para la mejora personal en lugar de comportamientos que disminuyan a otros” (p.108).

Mientras que, las decisiones son relevantes para fomentar el mejor desempeño, por lo tanto, Wea, et al. (2020) en su artículo, detalló que, “para afianzar un buen desempeño laboral entonces se debe tomar decisiones relevantes, en el cual se puede conferir una solución empleando estrategias de solución efectiva, eligiendo la mejor alternativa para realizar las tareas” (p.42).

Prosiguiendo, se considera en el desempeño las relaciones entre el personal para fomentar un mejor desempeño como lo mencionan Ozcelik y Barsade (2018) en su artículo, evidenciaron un estudio de campo sobre 672 empleados y 114 supervisores, afirmando que, “el desempeño laboral se puede ver perjudicado por la falta de relaciones con colaboradores de otras áreas, evidenciando un menor rendimiento laboral debido a la falta de afiliación en el trabajo” (p.27).

Finalmente, de acuerdo a Chae y Park (2020) en su artículo guiado por la teoría de la asignación de recursos y la teoría de la activación de rasgos, “se examinó las relaciones entre la autoeficacia general de un empleado focal y los resultados laborales del desempeño de la tarea y el intercambio de conocimientos” (p.8).

|

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

La investigación fue de tipo aplicada porque se pudo adquirir conocimiento en cuanto al estrés y desempeño laboral, de manera que, se pudo comprender las características y relevancia que tienen las variables.

Según Gallardo (2017) El tipo de investigación fue aplicada, “donde el estudio depende de los descubrimientos y aportes teóricos con la prioridad o finalidad de escudriñar y originar un mejor conocimiento, que está dirigido a acrecentar a los postulados teóricos”. (p.55)

##### **Diseño de investigación:**

El estudio fue no experimental, porque no se tuvo el interés por enmendar o manipular las variables, de manera que, solo se tuvo interés por la observación de la problemática, y describir las variables tal y como se encuentran en su realidad natural.

Al respecto, Hernández, et al (2018) indicaron que, “no se atribuye una manipulación sobre las variables investigadas, de manera que, se toma acciones para observar y describirlas según su contexto natural, es decir tal como suceden sin provocar cambio alguno”. (p.87)

##### **Nivel de investigación:**

La investigación fue descriptiva porque se busca un análisis de las variables Estrés y desempeño laboral, en el cual se puede recopilar información en base a la teoría de autores, y de esta manera poder explicar la problemática que se presenta en la empresa Kids Made Here.

Según Gallardo (2017) destacaron el estudio es descriptivo, “porque se basa en la descripción de las propiedades de las personas y de la misma manera, sobre cualquier problemática que es sometido a un análisis” (p.53).

Así mismo, el estudio fue de nivel correlacional, ya que se quiere demostrar que entre el Estrés y el desempeño laboral existe una relación directa y significativa, y de esta forma brindar posibles sugerencias o recomendaciones para solucionar la problemática de investigación en la empresa Kids Made Here.

|

De acuerdo a, Cabezas, et al. (2018) lo detallaron como, “el estudio que tiene como finalidad de establecer una relación de las variables, donde se puede medir cada una para conseguir resultados estadísticos y estimar su correlación”. (p.69)

### **Enfoque de investigación: Cuantitativo**

El estudio fue cuantitativo porque se basó en el análisis cuantitativo bajo resultados estadísticos, mediante la prueba de hipótesis, verificando si es aceptable, en el cual existe relación entre el estrés y desempeño laboral del Personal de Kids Made Here - sede San Luis, Lima, 2021.

Según Hernández y Mendoza (2018) afirmaron que, “el estudio es cuantitativo cuando se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos, como también al conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” (p.6)

## **3.2. Variable y operacionalización**

### **Variable x: Estrés**

#### **Definición contextual**

Chiavenato (2017) que lo definió como, “la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema que afecta la salud del trabajador minimizando la productividad, haciéndolo menos rentable y competitivo” (p.378).

### **Variable y: Desempeño laboral**

#### **Definición contextual**

Carranza (2017) que lo definió como, “las acciones o comportamiento observados en los empleados durante su actividad laboral, así mismo, se puede evaluar el desempeño a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados”. (p.8)

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Estuvo determinada por un número de 97 colaboradores de la empresa Kids Made Here, que comparten características en común, como ser trabajadores de fábrica, y que se contó con su participación en la encuesta.

Criterio de inclusión

|  
El grupo considerable incluye sólo los trabajadores de fábrica, donde se encuentran las áreas de materia prima, corte, calidad, almacén y el personal administrativo, sumando una cantidad de 97 colaboradores en la empresa Kids Made Here.

#### Criterio de exclusión

No se consideró a los trabajadores de tiendas, que se encargan de la atención de venta, en el cual tienen un contacto con clientes externos.

Según Gallardo (2017) afirmó que, “son expresiones equivalentes a un grupo general de personas, que tienen características definidas según el problema a estudiar, como también de los objetivos”. (p.61)

#### **Muestra**

La muestra del estudio estuvo conformada por todos los 97 trabajadores de fábrica en la empresa Kids Made Here, que pertenecen a las áreas como materia prima, corte, calidad, almacén y el personal administrativo, que fueron registrados en la base de datos y que están laborando a pesar de la crisis sanitaria del COVID-19.

Al respecto, Baena (2017) destacó que, “es un subgrupo representativo del total, en el cual se puede hallar con la aplicación de una formula o contar con todos los integrantes para ser parte de la muestra”. (p.86)

#### **Muestreo**

##### **No probabilístico por conveniencia**

En la investigación se comprendió una muestra con el muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a la totalidad de trabajadores de fábrica, que pertenecen a las áreas de materia prima, corte, calidad, almacén y el personal administrativo, por lo tanto, se contó con 97 trabajadores de la empresa Kids Made Here.

Según Roldan (2017) detalló que, “es no probabilístico ya que no utilizan la ley del azar ni el cálculo de probabilidades, de manera que, existe el tipo por conveniencia, donde el investigador necesita que los posibles participantes se presenten voluntariamente”. (p.48)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos: Encuesta**

|  
La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta para poder analizar o medir las variables Estrés como también el desempeño laboral, y de esta manera, recopilar respuestas significativas de los 97 trabajadores de la empresa Kids Made Here.

Según Eufrazio (2017) afirmó que, “una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p.38).

### **Instrumento: Cuestionario**

En el estudio se consideró 40 ítems o preguntas que argumentan a los indicadores de las dos variables, con respuestas según Rensis Likert, es decir cinco alternativas de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), las cuales fueron aplicados a 97 colaboradores de fábrica, que pertenecen a las áreas de materia prima, corte, calidad, almacén y el personal administrativo.

Según Eufrazio (2017) destacó que, “el cuestionario es un documento conformado por interrogantes o preguntas elaborado por el investigador de forma estructurada y clara para efectos de su validación y fiabilidad” (38).

### **Validez**

En la investigación se considera un cuestionario cuya validez se ve reflejado en la calificación de expertos de la Universidad César Vallejo, con el fin de verificar la pertinencia, relevancia y claridad del cuestionario de 20 preguntas para el Estrés y calificar 20 preguntas del cuestionario de desempeño laboral.

De acuerdo a Plaza, et al. (2017) destacó que, “es un método que demuestra el grado o conformidad en que un cuestionario es importante para medir una muestra respectiva, consiguiendo respuestas relevantes para un mejor análisis en el estudio”. (p.345)

### **Confiabilidad**

Se hace referencia al grado o nivel en que el cuestionario en su análisis estadístico puede avalar resultados reales y relacionados a la problemática con respecto a las variables en la empresa Kids Made Here.

Conforme a Plaza, et al. (2017) detallaron que, “es el grado de posibilidad o seguridad del cuestionario, que refleja su aplicación positiva consiguiendo resultados similares en diferentes tiempos y previsibles en la misma realidad”. (p.346)



|  
Así mismo, para conocer el nivel de confiabilidad de un cuestionario, contando con el Alfa de Cronbach cuyo resultado para el cuestionario de Estrés fue de 0.899, mientras que, el resultado del cuestionario de Desempeño laboral fue de 0.938.

Vinicio, et al. (2017) detallaron que, “es un índice para medir la consistencia interna de una escala con la finalidad de evaluar la confiabilidad de los ítems y si son superiores a 0.7 y hasta el 1, revela una fuerte relación entre las preguntas” (p.40).

**Tabla 1**

*Confiabilidad para la variable estrés*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	20

**Interpretación:** En conformidad con el análisis estadístico sobre la totalidad de la información recaudada se obtuvo o halló el Alfa de Cronbach para el cuestionario de estrés, se llegó a tener un grado de confiabilidad al 0.899 sobre 20 ítems y preguntas, con una participación de 97 encuestados, por lo tanto, se puede considerar con el nivel aceptable, ya que esta entre el límite de 0.80 al 1.

**Tabla 2**

*Confiabilidad para la variable desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 938	20

|

**Interpretación:** En conformidad con el análisis estadístico sobre la totalidad de la información recaudada se obtuvo o halló el Alfa de Cronbach para el cuestionario de Desempeño laboral, se llegó a tener un grado de confiabilidad al 0.938 sobre 20 ítems y preguntas, con una participación de 97 encuestados, por lo tanto, se puede considerar con el nivel aceptable, ya que esta entre el límite de 0.80 al 1.

### **3.5. Procedimientos**

Técnica de procedimientos de datos

En el estudio se aplicó las siguientes técnicas de procedimiento:

Ordenamiento y Clasificación, se aplicó ordenadamente los referentes para tratar el estudio cualitativo, luego lo interpretamos para obtener el mejor resultado del personal del área de materia prima, corte, calidad, almacén y el personal administrativo de la empresa Kids Made Here.

Proceso Computarizado con Excel, se aplicaron diversos cálculos matemáticos y estadísticos para determinar la relación con el personal de la empresa Kids Made Here.

Proceso Computarizado con SPSS, se aplicó este procedimiento con la finalidad de digitar, procesar y analizar datos concernientes al personal de la empresa Kids Made Here.

También se utilizó el Alfa de Cronbach para demostrar la fiabilidad entre ambas variables. Así mismo se aplicó el estadístico de correlación de Rho de Spearman, para demostrar la correlación o correspondencia entre ambas variables. Por último, los resultados del aplicativo SPSS, permitió contrastar las hipótesis de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método de análisis de datos se realizó para efectuar el análisis de descripción de cada variable y dimensión de manera individual, detallando las tablas de frecuencias, además, de la estadística descriptiva bivariada, donde se realizó el análisis del cruce entre variables y dimensiones que reportó las tablas cruzadas para cada uno de ellos.

Así mismo, se realizó la prueba de normalidad para determinar el tipo de muestra y elegir el estadígrafo, que en este caso fue Rho de Spearman, utilizado para muestras no paramétricas. Finalmente, se tuvo en cuenta el análisis de prueba de hipótesis con la respectiva prueba de las hipótesis para medir el grado de relación entre cada una de ellas, empleando el software SPSS 25 para el procesamiento de los datos.

### 3.7. Aspectos éticos

La investigación desarrollada en la empresa Kids Made Here, se respetó la propiedad intelectual demostrando el respeto por la legitimidad de la información de los autores, como también cumpliendo las normas APA; de manera que, la investigación paso por el programa Turnitin, asimismo se respetó la privacidad de cada resultado obtenido y de los trabajadores encuestados.

## IV. RESULTADOS

4.1 Identificar si la sobrecarga laboral se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

**Tabla 3**

*Correlación entre la Sobrecarga laboral y desempeño laboral*

		<b>Correlaciones</b>		
			Sobrecarga laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Sobrecarga laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,259*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,259*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	97	97

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

### Interpretación:

Conforme a la evaluación de hipótesis entre la sobrecarga laboral y la segunda variable en la empresa Kids Made Here, se evidenció que la correlación obtenida con la prueba de Spearman, se halló un valor de 0,259\*, que según los

| rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media.

Finalmente, también se obtuvo un resultado de nivel de significancia, con el cual se tuvo un valor de 0,010, demostrando que la sobrecarga laboral tiene relación con la segunda variable en la empresa Kids Made Here. Por lo tanto, si se reduce la sobrecarga laboral, con una cantidad de trabajo considerable de acuerdo al desarrollo de las operaciones en las áreas, y con el manejo de la tensión en el trabajo ante las reacciones de los compañeros frente a un conflicto, se podrá mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa Kids Made Here.

4.2 Identificar si las condiciones de trabajo se relaciona el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

**Tabla 4**

*Correlación entre las condiciones de trabajo y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

**Interpretación:**

Según la evaluación de hipótesis de las condiciones de trabajo con la segunda variable en la empresa Kids Made Here, se puede demostrar con la prueba de Spearman, un valor de 0,467\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media.

|

Finalmente, también se obtuvo un resultado de nivel de significancia, de manera que, se tuvo un valor de 0,000, demostrando que las condiciones de trabajo tienen relación con el desempeño laboral en la empresa Kids Made Here. Por lo tanto, si se mejoran las condiciones de trabajo, manteniendo una duración adecuada de la jornada laboral y los protocolos de seguridad suficientes para ejercer las funciones, entonces se podrá mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa Kids Made Here.

4.3. Identificar si el apoyo social se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

Tabla 5

*Correlación entre el apoyo social y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
		Apoyo social		Desempeño laboral
Rho de Spearman	Apoyo social	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

### Interpretación

Según la evaluación de hipótesis específica entre el apoyo social y la segunda variable en la empresa Kids Made Here, se puede evidenciar que el nivel de correlación obtenida fue representado con el 0.479\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media.

Finalmente, también se obtuvo un resultado de nivel de significancia, de manera que, se tuvo un valor de 0,000, demostrando que hay relación significativa

|  
entre el apoyo social con el desempeño laboral en la empresa Kids Made Here. Por lo tanto, si se brinda el apoyo social entre los compañeros de trabajo cuando están al límite de sus posibilidades para cumplir la tarea evitando un esfuerzo mayor, se podrá mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa Kids Made Here.

4.4 Identificar si la cohesión del grupo se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

Tabla 6

*Correlación entre la cohesión del grupo y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Cohesión del grupo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cohesión del grupo	Coeficiente de correlación	1,000	,371**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,371**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

### **Interpretación:**

Según la evaluación de hipótesis específica entre la cohesión del grupo y la segunda variable en la empresa Kids Made Here, se puede evidenciar que el nivel de correlación con el índice de 0.371\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media.

Finalmente, también se obtuvo un resultado de nivel de significancia, de manera que, se tuvo un valor de 0,000, demostrando que la cohesión del grupo

|  
 tiene relación con la segunda variable en la empresa Kids Made Here. Por lo tanto, si se mantiene la cohesión del grupo, ya sea con las reuniones para garantizar la evaluación del comportamiento del personal y comprender la conducta demostrada en el trabajo, entonces se podrá tener un mejor desempeño laboral en la empresa Kids Made Here.

4.5 Identificar si la participación en la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

Tabla 7

*Correlación entre la participación en la toma de decisiones y desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
			Participación en la toma de decisiones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Participación en la toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

### **Interpretación:**

Según los resultados de la prueba de hipótesis específica entre la participación en la toma de decisiones con la segunda variable en la empresa Kids Made Here, se puede evidenciar que el nivel de correlación representado por el 0.451\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media.

Finalmente, también se obtuvo un resultado de nivel de significancia, con el hecho de aceptar la hipótesis de investigación, de manera que, se tuvo un valor de 0,000, demostrando que hay relación significativa entre la participación en la toma de decisiones con el desempeño laboral en la empresa Kids Made Here. Por lo

|  
 tanto, si se motiva a los empleados a tomar mejores decisiones, definiendo los problemas más críticos para tomar mejores decisiones, entonces se tendrá el mejor desempeño laboral en la empresa Kids Made Here.

#### 4.6 Identificar si el estrés se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.

Tabla 8.

*Correlación entre el estrés y desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis*

<b>Correlaciones</b>				
			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	97	97
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	97	97

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

Conforme a la evaluación de hipótesis del estrés con el desempeño laboral en la organización Kids Made Here, se tuvo una correlación obtenida con un valor de 0,426\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media.

Finalmente, también se obtuvo un resultado de nivel de significancia, de modo que se aceptó la hipótesis de estudio, con un valor de 0,000, que fue menor al nivel de probabilidad 0.05, demostrando que hay relación significativa entre las variables de la organización Kids Made Here. Por lo tanto, si se reduce el estrés en la empresa, estableciendo una jornada laboral sin obligar al colaborador a sobrepasar su horario de trabajo, como también evitar el cansancio mental durante la toma de decisiones y el manejo de la tensión ante las reacciones de los



|  
compañeros frente a un conflicto, entonces se tendrá un mejor desempeño laboral en la empresa Kids Made Here.

## **Análisis de resultados descriptivos**

Tabla 9

*Distribución de frecuencia de la variable estrés y sus dimensiones*

	F	Estrés	F	Sobrecarga laboral	F	Condiciones de trabajo	F	Apoyo social	F	Cohesión del grupo	F	Participación en la toma de decisiones
Bajo	14	14,5%	24	24,8%	16	16,5%	19	19,6%	28	28,9%	25	25,8%
Regular	33	34,0%	27	27,8%	31	32,0%	25	25,8%	32	33,0%	25	25,8%
Alto	50	51,5%	46	47,4%	50	51,5%	53	54,6%	37	38,1%	47	48,4%
Total	97	100,0	97	100,0	97	100,0	97	100,0	97	100,0	97	100,0

### **Interpretación:**

Conforme a la tabla 9, se evidencia que según la totalidad de trabajadores encuestados, se presentó las frecuencias y porcentajes con respecto a la variable Estrés y sus causas (dimensiones) por lo tanto, en el caso de variable Estrés; el 51.5% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que fue calificado en un nivel alto, así mismo, el 34.0% consideró que el estrés fue de un nivel regular, y solo el 14.5% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que el estrés es calificado en un nivel bajo. Además, en la primera dimensión sobrecarga laboral, el 47.4% de los trabajadores destacó que la sobrecarga laboral fue de un nivel alto, por su parte, el 27.8% consideró que la sobrecarga laboral fue de un nivel regular, y el 24.8% del personal de la empresa, evidenció a la sobrecarga laboral en un nivel bajo.

Por consiguiente, en la segunda dimensión condiciones de trabajo, el 51.5% destacó que las malas condiciones de trabajo fueron de un nivel alto, mientras que, el 32.0% expresó que fue de un nivel regular y solo el 16.5% del personal de la empresa Kids Made Here, afirmó que las malas condiciones de trabajo fueron calificadas en un nivel bajo. De la misma manera, en la tercera dimensión apoyo social, el 54.6% del personal destacó que la falta de apoyo social fue de un nivel

|  
alto; además, el 25.8% consideró que fue de un nivel regular, y se verificó que el 19.6% del personal, calificó a la falta de apoyo social en un nivel bajo.

Prosiguiendo, en la cuarta dimensión cohesión del grupo, el 38.1% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que la falta de cohesión del grupo fue de un nivel alto, mientras que, el 33.0% lo consideró de un nivel regular, y solo el 28.9% del personal de la empresa Kids Made Here, detalló que la falta de cohesión del grupo fue de nivel bajo. Finalmente, en la quinta dimensión, el 48.4% del personal de la empresa, detalló que la falta de participación en la toma de decisiones fue de un nivel alto; además, el 25.8% lo consideró de un nivel regular, y se demostró que el 25.8% del personal de la empresa Kids Made Here, lo calificó en un nivel bajo.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	46,4%
Regular	20	20,6%
Alto	32	33,0%
Total	97	100,0

**Interpretación:**

Conforme a la tabla 10, se evidencia que según la totalidad de trabajadores encuestados; el 46.4% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que el desempeño laboral fue de un nivel bajo; así mismo, el 33.0% de los trabajadores consideró que el desempeño laboral fue de un nivel alto. Y, por último, se demostró que el 20.6% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que el desempeño laboral fue calificado en un nivel regular.

## V. DISCUSIÓN

El estudio fue importante porque se tuvo como objetivo principal Identificar si el estrés se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Por lo tanto, también se puede identificar la relación de las dimensiones de la primera variable estrés, contrastadas con la segunda variable desempeño laboral.

De manera que, se puede brindar la discusión de los resultados, donde se hace énfasis a la hipótesis general donde el estrés se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis, que fueron comparados con los expuestos por los trabajos previos nacionales e internacionales. Por lo tanto, se brinda los resultados del análisis descriptivo donde se evidenció que en la variable estrés, el 51.5% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que el estrés es de un nivel alto, así mismo, el 34.0% de los trabajadores consideró que el estrés fue de un nivel regular. Y, por último, solo el 14.5% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que el estrés es calificado en un nivel bajo. Mientras que, en el análisis inferencial bivariado, se pudo demostrar el cruce entre las variables, en el cual se tuvo un valor de valor de 0,426\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por los autores Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media, además, se tuvo un nivel de significancia fue de 0.000, que al ser menor al 0.05, se afirmó que el estrés se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto por Chombo (2017) demostrando que sus resultados fueron menores basado en el resultado de la prueba de Spearman de 0.383 y un nivel significativo de 0.000, de manera que, el Estrés se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, de manera que, el autor recomendó al director del centro de salud, seguir realizando capacitaciones donde se fomente el trabajo en equipo, así como también charlas motivacionales y psicológicas para seguir disminuyendo el estrés. Además, estuvo los resultados de Villacres y Zambrano (2019) cuyos resultados fueron menores con correlación de Spearman de 0.417 y un nivel significativo de 0.001, de manera que, ambas variables se relacionan entre sí, además, un 88% de los colaboradores están cansados en su trabajo debido a lo

|  
que ocasiono un estrés debido a la presión que es mayor por la mayor exigencia en el empleo de los recursos.

Prosiguiendo, con la comparación estuvo los resultados de Burbano (2017) donde su correlación de Pearson se tuvo un valor de 0.632 y un nivel significativo de 0.000, por lo tanto, hay relación entre las variables estrés en el desempeño del personal en la Compañía de Seguros Sweaden S.A, así mismo, 47 trabajadores se encuentran en un bajo nivel de estrés, lo que demuestra que los colaboradores presentaron una excelente salud física y conductual, evidenciando un mejor desenvolvimiento en las actividades dentro de su ambiente profesional, cumpliendo lo exigido por los superiores en el período querido y empleando los medios necesarios para ejecutar las labores diarias. Además, Robalino (2018) tuvo resultados que fueron menores con el coeficiente de Pearson de 0.553 y un grado significativo de 0.001, además, el 54% de los asistentes están conformes con ser mas innovadores en su trabajo, sin embargo, si el estrés es mayor entonces no podrán desenvolverse bien y no mantendrán todos los esfuerzos para fomentar un labor de manera eficiente. Mientras que, Palomino (2017) realizó la prueba de Chicuadrado donde se evidenció un nivel de significancia de 0.000, de manera que, el estrés laboral influye en el desempeño en la Unidad Minera Cobriza. Y, por último, Rojas (2019) la prueba de Chi cuadrado con un índice significativo 0.04, que al ser mínimo al nivel de probabilidad (0.05) entonces, ambas variables se relacionan en el Programa AGRO RURAL.

Por consiguiente, se expresó los resultados de la estadística descriptiva entre la primera dimensión sobrecarga laboral, de manera que, se hace mención que el 47.4% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que la sobrecarga laboral es de un nivel alto, así mismo, el 27.8% de los trabajadores consideró que la sobrecarga laboral fue de un nivel regular. Y, por último, solo el 24.8% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que la sobrecarga laboral es calificada en un nivel bajo. De la misma manera se expuso resultados de la estadística inferencial entre la sobrecarga laboral con el desempeño laboral en el cual se tuvo resultados de grado de correlación de 0.259, que fue de un rango bajo, así mismo se tuvo un valor significativo de 0.010, entonces es aceptable la primera hipótesis específica, demostrando que la sobrecarga laboral se relaciona

|  
con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Por lo tanto, este resultado fue menor a los expuestos por Villacres y Zambrano (2019) tuvo resultados que fueron mayores con el valor de correlación de 0.498 y un nivel significativo de 0.001, de manera que, la sobrecarga laboral tiene relación con el desempeño de los servidores públicos. Así mismo, estuvo Chombo (2017) en el cual tuvo un valor de correlación de spearman de 0.364 y un nivel significativo de 0.001, por lo tanto, se evidenció que la sobrecarga laboral se relación con el desempeño en el Centro Salud Piedra Liza. Finalmente, estuvo Rojas (2019) en el cual se obtuvo un valor de significancia de 0.00, donde se evidencia que tanto la sobrecarga laboral como el desempeño del personal se pueden relacionar en el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural.

Por otro lado, se expresó los resultados de la estadística descriptiva entre la segunda dimensión condiciones de trabajo, de manera que, se hace mención que el 51.5% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que las malas condiciones de trabajo son de un nivel alto, así mismo, el 32.0% de los trabajadores consideró que las malas condiciones de trabajo fueron de un nivel regular. Y, por último, solo el 16.5% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que las malas condiciones de trabajo fue calificado en un nivel bajo, y por consiguiente, se expuso resultados de la estadística inferencial en el cual se tuvo resultados de correlación de 0.467, que fue de un rango medio, así mismo se tuvo un valor significativa de 0.000, que es menor al 0.05, evidenciando que fue aceptable la segunda hipótesis específica, demostrando que las condiciones de trabajo se relaciona con la segunda variable en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Estos resultados fueron menores al estudio de Villacres y Zambrano (2019) en el cual se tuvo un valor de correlación de spearman de 0.546 y un nivel significativo de 0.001, entonces existe relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral; y finalmente, estuvo los resultados de Robalino (2018) donde sus resultados fue un valor de Pearson de 0.521 y un grado significativo de 0.001, de manera que, las condiciones del trabajo se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la empresa interprovincial del cantón Daul.

Prosiguiendo, estuvo los resultados del análisis descriptivo de la tercera dimensión apoyo social, se evidenció que, el 54.6% de los trabajadores de la

| empresa Kids Made Here, destacó que la falta de apoyo social fue de un nivel alto; así mismo, el 25.8% de los trabajadores consideró que la falta de apoyo social fue de un nivel regular. Y, por último, se demostró que el 19.6% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que la falta de apoyo social fue calificado en un nivel bajo, y por consiguiente, se tuvo la estadística inferencial con el valor de correlación de spearman de 0.479\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por el autor Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media, así mismo se tuvo un valor significativa de 0.000, entonces se acepta la tercera hipótesis específica, en el cual el apoyo social tiene relación con la segunda variable en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Estos resultados fueron menores a los resultados del estudio de Chombo (2017) sus resultados fueron menores con el valor de spearman de 0.416 y un grado significativo de 0.000, de modo que, los factores apoyo social y desempeño se relacionan dentro del Centro Salud Piedra Liza. Finalmente, Palomino (2017) donde se tuvo mediante la prueba de Chi cuadrado donde 0.001, de modo que, el apoyo social influye en el desempeño en la Empresa Minera Cobriza.

En relación a los resultados del análisis descriptivo de la cuarta dimensión cohesión del grupo, se evidenció que, el 38.1% de los trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que la falta de cohesión del grupo es de un nivel alto, así mismo, el 33.0% de los trabajadores consideró que la falta de cohesión del grupo fue de un nivel regular. Y, por último, solo el 28.9% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que la falta de cohesión del grupo fue calificado en un nivel bajo, y por consiguiente, se tuvo la estadística inferencial con el valor de correlación de spearman de 0.371\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por el autor Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media, así mismo se tuvo un valor significativa de 0.000, entonces se acepta la cuarta hipótesis específica, en el cual la cohesión del grupo se relaciona con la segunda variable en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Estos resultados fueron menores a los resultados del estudio de Palomino (2017) nivel de significancia de 0.001, donde la cohesión del grupo influye con el desempeño laboral.

En relación a los resultados del análisis descriptivo de la quinta dimensión participación en la toma de decisiones, se evidenció que, el 25.8% de los

|  
trabajadores de la empresa Kids Made Here, destacó que la participación en la toma de decisiones fue de un nivel bajo; así mismo, el 48.4% de los trabajadores consideró que la cohesión del grupo fue de un nivel alto. Y por último, se demostró que el 25.8% del personal de la empresa Kids Made Here, expresó que la cohesión del grupo fue calificado en un nivel regular, y por consiguiente, se tuvo la estadística inferencial con el valor de correlación de spearman de 0.451\*\*, que según los rangos de correlación impuestos por el autor Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media, así mismo se tuvo un valor significativa de 0.000, entonces fue aceptable la quinta hipótesis específica, en el cual la participación en la toma de decisiones se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Estos resultados fueron menores a los resultados del estudio de Villacres y Zambrano (2019) donde se tuvo una correlación de 0.442 y un nivel significativo de 0.001, de modo que, la toma de decisiones tiene relación con el desempeño de los empleados dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se demuestra que, con la evaluación de hipótesis principal, se tuvo una correlación entre las variables en la empresa Kids Made Here, de manera que, el valor fue de 0.426, el cual, según los niveles de correlación bilateral impuestos por Hernández, et al. (2018), fue positiva media, así mismo, se tuvo un valor significativo de 0.000, que evidenció que se aceptó la hipótesis general donde el estrés tiene relación con el desempeño laboral en la empresa Kids Made Here.
2. Se demuestra que con la evaluación de la hipótesis, se tuvo una correlación de la sobrecarga laboral con el desempeño laboral en Kids Made Here, de manera que, el valor fue de 0.259, el cual, según los niveles de correlación bilateral impuestos por Hernández, et al. (2018), es una correlación positiva media, así mismo, se tuvo un valor significativo de 0.010, que evidenció que se aceptó la hipótesis específica donde la sobrecarga laboral tiene relación con la segunda variable en la empresa Kids Made Here.
3. Se demuestra que con la evaluación de hipótesis, se tuvo una correlación de las condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la empresa Kids Made Here, de manera que, el valor fue de 0.467, el cual, según los niveles de correlación bilateral impuestos por Hernández, et al. (2018), fue positiva media, de la misma manera, se tuvo un valor significativo de 0.000, que evidenció que se aceptó la hipótesis específica donde las condiciones de trabajo tiene relación con la segunda variable en la empresa Kids Made Here.
4. Se demuestra que con la evaluación de hipótesis, se tuvo una correlación del apoyo social con la segunda variable en la empresa Kids Made Here, de manera que, por lo tanto se tuvo un valor correlacional de spearman de 0.479, de modo que, según los niveles de correlación bilateral



I  
impuestos por Hernández, et al. (2018), fue positiva media, así mismo, se tuvo un valor significativo de 0.000, que evidenció que se aceptó la hipótesis específica donde el apoyo social tiene relación con la segunda variable en la empresa Kids Made Here.

5. Se demuestra que con la evaluación de hipótesis, se tuvo una correlación de la cohesión del grupo con la segunda variable en la empresa Kids Made Here, de manera que, por lo tanto se tuvo un valor correlacional de spearman de 0.371, de modo que, según los niveles de correlación bilateral impuestos por Hernández, et al. (2018), fue positiva media, así mismo, se tuvo un valor significativo de 0.000, que evidenció que se aceptó la hipótesis específica donde la cohesión del grupo tiene relación con la segunda variable en la empresa Kids Made Here.
6. Se demuestra que con la evaluación de quinta hipótesis específica, se tuvo una correlación de la participación en la toma de decisiones con el desempeño laboral en la empresa Kids Made Here, de manera que, por lo tanto se tuvo un valor correlacional de spearman de 0.451, de modo que, según los niveles de correlación bilateral impuestos por Hernández, et al. (2018), fue positiva media, así mismo, se tuvo un valor significativo de 0.000, que evidenció que se aceptó la hipótesis específica donde la participación en la toma de decisiones se relaciona con la segunda variable en la empresa Kids Made Here.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados de la variable estrés en la empresa Kids Made Here, se recomendó a los jefes de área puedan establecer la carga laboral necesaria para que cada colaborador o trabajador se sienta a gusto en puesto de trabajo, así mismo, los trabajadores deben manejar la tensión en sus funciones ante las reacciones de los compañeros cuando se presenta un conflicto, como también cumpliendo las responsabilidades considerando la tensión laboral por el ingreso de nuevos compañeros, de manera que, se puede reducir el nivel de estrés mejorando la salud del personal.

De acuerdo a los resultados de la primera dimensión sobrecarga laboral en la empresa Kids Made Here, se recomendó al área de RRHH que se realice reuniones donde cada trabajador brinde retroalimentación a sus jefes sobre la cantidad de trabajo encomendada, con el hecho de lograr un mejor desarrollo de las operaciones dentro de las áreas y no represente un exceso de labores.

De acuerdo a los resultados de la segunda dimensión condiciones de trabajo, se recomienda al área de RRHH que se pueda programar eventos y capacitaciones relacionadas con la autoestima, el afrontamiento del estrés, el control de la ira, para que se asegure condiciones laborales adecuadas reflejando un mejor ambiente laboral y reforzando las habilidades blandas. Así mismo, se debe garantizar la adecuada duración de la jornada laboral para evitar el estrés, ya sea, cumpliendo sus labores ante cualquier obstáculo o problema que limita sus actividades y cumplir los protocolos de seguridad suficientes para ejercer las funciones en la empresa Kids Made Here.

De acuerdo a los resultados de la tercera dimensión apoyo social en la empresa Kids Made Here, se recomendó al área de RRHH y a los jefes que se pueden realizar talleres donde interactúen los trabajadores de las distintas áreas, donde se pueda discutir sobre el interés del jefe para brindar su apoyo al trabajador, cuando está al límite de sus posibilidades para cumplir con la labor, y finalmente,

| verificar si se brinda un apoyo eficaz entre los colaboradores, evitando un esfuerzo mayor.

De acuerdo a los resultados de la cuarta dimensión cohesión del grupo en la empresa Kids Made Here, se recomendó a los jefes de área, realizar un diagnóstico sobre la cohesión grupal para motivar el trabajo en equipo y mantener la coordinación de esfuerzos en el logro de objetivos comunes, así mismo, se tiene que definir las metas que se deben seguir en la empresa. Por lo tanto, mediante este diagnóstico se puede garantizar la evaluación del comportamiento del personal para comprender la conducta en el trabajo.

De acuerdo a los resultados de la quinta dimensión participación en la toma de decisiones en la empresa Kids Made Here, se recomendó a los jefes de área, establecer programas de reconocimiento, premios y línea de carrera a las mejores acciones, como definir los problemas más críticos para tomar decisiones. Además, se puede implementar un sistema de información en línea a nivel organizacional, con el fin de evaluar la calidad de una alternativa, como opción para tomar optimas decisiones, y de esta forma, solucionar los principales problemas en el menor tiempo posible, evitando el estrés.

## REFERENCIAS

- Álvarez, L. & Espinoza, C. (2018). [Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil.] *Revista multidisciplinaria de investigación*, 3(24), pp. 77-88.  
[https://www.researchgate.net/publication/329975054\\_Estres\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_formales\\_de\\_la\\_bahia\\_de\\_Guayaquil](https://www.researchgate.net/publication/329975054_Estres_laboral_en_trabajadores_formales_de_la_bahia_de_Guayaquil)
- Burbano, A. (2017). [El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A. Tesis de licenciatura. Universidad Central del Ecuador, Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12859/1/T-UCE-0007-PI024-2017.pdf>
- Bartoll, X., Gil, J., & Ramos, R. (2019). Temporary employment, work stress and mental health before and after the Spanish economic recession [Empleo temporal, estrés laboral y salud mental antes y después de la recesión económica española]. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 92(7), pp. 47–59.  
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/141958/1/690020.pdf>
- Bada, Q., Octavio, F., Salas, S., Arroyo R. & Carbonell, E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), pp. 113-144.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n6/1727-897X-ms-18-06-1138.pdf>
- Carranza, A. (2017). Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo. (1era ed.). España: Edenred.  
[https://www.academia.edu/43389198/RED\\_eBook\\_Desempen\\_o\\_laboral](https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral)
- Ceballos, P., Solorza, José, Marín, N., Moraga, J., Gómez, N., Segura, F., & Andolhe, R. (2019). Estrés percibido en trabajadores de atención primaria. *Ciencia y enfermería*, 25(5), pp. 1-12.  
<https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v25/0717-9553-cienf-25-5.pdf>
- Chae, H., & Park, J. (2020). Interactive effects of employee and coworker general self-efficacy on job performance and knowledge sharing [Efectos interactivos de la autoeficacia general de los empleados y compañeros de trabajo sobre el desempeño laboral y el intercambio de conocimientos]. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 48(7), pp. 1–11.

- |
- <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6332ed79-bcd5-4439-a37c-9779e7a10e98%40sessionmgr4008>
- Cladellas, R., Castello, A. & Parrado, R. (2018). Satisfaction, health and work-related stress of the university professorship according to their contractual status [Satisfacción, salud y estrés laboral de la cátedra universitaria según su situación contractual]. *Revista de salud pública*, 20(1), pp. 53-59. <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n1/53-59/es>
- Chombo, J. (2017). [Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15061/Puma_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, S., & Gonzalez, J. A. (2021). Organizational change and work stress, attitudes, and cognitive load utilization: a natural experiment in a university restructuring [Cambio organizacional y estrés laboral, actitudes y utilización de la carga cognitiva: un experimento natural en una reestructuración universitaria]. *Personnel Review*, 50(1), pp. 264–284. <https://doi.org/10.1108/PR-06-2018-0231>
- Crețu, M., & Gora, A. A. (2019). Faculty and Work: Stress or Performance? Review of International Comparative Management [Profesorado y trabajo: ¿estrés o rendimiento? Revisión de la gestión comparativa internacional]. *Revista de Management Comparat International*, 20(4), pp. 409–427. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=2d1e70f4-5451-41a3-af8c-912fadd4e679%40pdc-v-sessmgr01>
- Fernández-Arata, J. M., & Calderón-De la Cruz, G. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), pp. 281–282. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>
- Gámez-Gutiérrez, J., Aguirre Garzón, C., & Sánchez De la Rosa, A. (2020). Los valores, la gestión y el desempeño de las pymes del sector industrial de Bogotá. (Spanish). *Revista CIFE*, 22(37), pp. 43–79. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/cife/article/view/6040/5873>

- |  
Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B. & Moreno, L. (2018). *Metodología de investigación científica*. España: Área de Innovación y Desarrollo, S.L.  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1 era ed.). México: Mc Graw Hill Education.  
[http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Joshi, K. J., Sochaliya, K. M., & Kartha, G. P. (2020). A cross-sectional study on the level of job stress among nursing staff and its relation with demographic variables and their work pattern in a tertiary care teaching hospital in Surendranagar, Gujarat [Un estudio transversal sobre el nivel de estrés laboral entre el personal de enfermería y su relación con las variables demográficas y su patrón de trabajo en un hospital universitario de atención terciaria en Surendranagar, Gujarat]. *Indian Journal of Community Health*, 32(2), pp. 404–410.  
[https://pdfs.semanticscholar.org/58d0/45a716e239c476574c6bb6901637040a01e9.pdf?\\_ga=2.73596754.1935439345.1626463384-1929315544.1625666421](https://pdfs.semanticscholar.org/58d0/45a716e239c476574c6bb6901637040a01e9.pdf?_ga=2.73596754.1935439345.1626463384-1929315544.1625666421)
- Karakaş, A., & Tezcan, N. Ş. (2019). The Relation Between Work Stress, Work-Family Life Conflict and Worker Performance: A Research Study on Hospitality Employees [La relación entre el estrés laboral, el conflicto entre la vida laboral y familiar y el desempeño de los trabajadores: un estudio de investigación sobre empleados del sector hotelero]. *European Journal of Tourism Research*, 21, pp. 102–118.  
<file:///C:/Users/acer/Downloads/EJTR21-1021.pdf>
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa [Efecto del estrés personal y laboral sobre el agotamiento, la satisfacción laboral y la salud general de las enfermeras de hospitales en Sudáfrica]. *Health SA Gesondheid (Online)*, 22(7), pp. 252-258.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1025984816300412>

- |  
Köllen, T., Koch, A., & Hack, A. (2020). Nationalism at work: introduction of "job performance based on nationality" and evaluation of its impact on the intention to rotate foreign employees [Nacionalismo en el trabajo: introducción del "desempeño laboral basado en la nacionalidad" y evaluación de su impacto en la intención de rotación de los empleados extranjeros]. *Management International Review (MIR)*, 60(1), pp. 97–122. file:///C:/Users/acer/Downloads/Killen-Koch-Hack-NationalismatWork-Acceptedversion.pdf
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). A Functional Model of Workplace Envy and Job Performance: When do Employees Capitalize on Envy by Learning from Envied Targets? [Un modelo funcional de envidia en el lugar de trabajo y desempeño laboral: ¿Cuándo aprovechan los empleados la envidia aprendiendo de los objetivos envidiados?]. *Academy of Management Journal*, 62(4), pp. 105–110. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=570fdcbe-f250-44d3-b4ca-66bd175d690d%40sessionmgr4007>
- Londoño Ardila, Luis Felipe. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 17(17), pp. 39-60. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17\\_a04.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v17n17/v17n17_a04.pdf)
- Manrique, M. (2018). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil. *Revista Psicológica*, 8(2), pp. 63-79. <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134/130>
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, pp. 1–11. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Munir, M., Amaliyah, & Pandin, M. (2020). Work stress management model through digital humor. [Modelo de gestión del estrés laboral a través del humor

- digital]. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 26, pp. 372–383.  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.4678922>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, R., Pedraza, A. & García, A. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), pp. 204-211.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos El capital humano de las organizaciones. (9na ed.). México: McGRAW-HILL  
[https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato\\_Administracion\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_subrayado](https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado)
- Ozcelik, H., & Barsade, S. G. (2018). No Employee an Island: Workplace Loneliness and Job Performance [Sin empleado en el lugar de trabajo de la isla Soledad y desempeño laboral]. *Academy of Management Journal*, 61(6), pp. 2343–2366. [file:///C:/Users/acer/Downloads/AMJLonelinessStudy-FullArticle-2018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/AMJLonelinessStudy-FullArticle-2018%20(1).pdf)
- Palomino, C. (2017). [Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú]. <https://docplayer.es/167295194-Influencia-del-estres-laboral-en-el-desempeno-de-los-trabajadores-en-la-unidad-minera-cobriza-2017.html>
- Parle, K. C. (2020). Stress at Work Place: A Study with Reference to Police Personnel of Gajapathi District, Odisha [Estrés en el lugar de trabajo: un estudio con referencia al personal policial del distrito de Gajapathi, Odisha]. *Productivity*, 60(4), pp. 443–451.  
<https://zenodo.org/record/3822185#.YPHkluhKjIU>
- Quintero Arango, L. F., Álvarez Agudelo, C. E., & Ibagón Parra, D. M. (2019). La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil-confección. *Diversitas (17949998)*, 15(2), pp. 271–284.  
<https://doi.org/10.15332/22563067.5402>
- Rani, A., Kumar, R., & Singh, S. (2020). The effect of work stress on productivity of female workers in the healthcare sector [El efecto del estrés laboral en la



- |  
productividad de las trabajadoras del sector sanitario]. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 12(1), pp. 21–25.  
<https://www.proquest.com/openview/d772c58e141a6840c27f3b15dbcbc641/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032134>
- Rojas, S., Flores, G., & Cuaya, G. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1), e1248.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/1248/1121>
- Riera Recalde, Á. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–12.  
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>
- Robalino, R. (2018). [El estrés y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del cantón Daule. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>
- Rojas, K. (2019). [Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas\\_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tănăsescu, C.-E., & León, R.-D. (2019). Human Resources Practices in the Romanian Banking System: Rewards, Job Satisfaction, and Job Performance [Prácticas de recursos humanos en el sistema bancario rumano: recompensas, satisfacción laboral y desempeño laboral]. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(4), 469–483.  
[file:///C:/Users/acer/Downloads/TanasescuLeondec.2019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/TanasescuLeondec.2019%20(1).pdf)

- |  
Teixeira y Guedes (2020). Stress and well-being at work: a literature review [Estrés y bienestar en el trabajo: revisión de la literatura]. *Cien Saude Colet*, 25(7):272-276.  
<https://www.scielo.br/j/csc/a/7rhP4hgWgcspPms5BxRVjfs/?lang=en&format=pdf>
- Villacres, C. & Zambrano, C. (2019). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Chone. [Tesis de licenciatura]. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador.  
<http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1268>
- Wea, D., Werang, B. R., Asmaningrum, H. P., & Irianto, O. (2020). Teachers' Working Conditions and Job Performance in the Elementary Schools of Indonesia: A Survey from Southern Papua [Condiciones de trabajo y desempeño laboral de los maestros en las escuelas primarias de Indonesia: una encuesta del sur de Papúa]. *International Journal of Educational Organization & Leadership*, 27(1), 37–46.  
[file:///C:/Users/acer/Downloads/Job\\_Satisfaction\\_and\\_Performance\\_of\\_Elementary\\_Sch.pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/Job_Satisfaction_and_Performance_of_Elementary_Sch.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz operacional de las variables

#### *Matriz de operacionalización de: Estrés laboral*

Variable x	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Estrés laboral</b>	Chiavenato (2017) que lo definió como, “la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema que afecta la salud del trabajador minimizando la productividad, haciéndolo menos rentable y competitivo” (p.378).	La variable de estrés laboral presente una serie de causas por la cual se evidencia en la organización, estas son las dimensiones principales tales como, sobrecarga laboral, condiciones de trabajo, apoyo social, cohesión del grupo, participación en la toma de decisiones.	Sobrecarga laboral	Cantidad de trabajo Carga mental Tensión en la organización	nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)
			Condiciones de trabajo	Duración de la jornada laboral Identificación con la empresa Seguridad Ambiente laboral	
			Apoyo social	Apoyo de los compañeros de trabajo Apoyo del empleador	
			Cohesión del grupo	Comportamiento del personal identificación con los objetivos	
			Participación en la toma de decisiones	Definición Selección Implantación	

Matriz de operacionalización de: Desempeño laboral

Variable y	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Desempeño laboral</b>	Carranza (2017) que lo definió como, “las acciones o comportamientos observados en los empleados durante su actividad laboral, mismo, puede evaluar el desempeño a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados” (p.8).	Se puede comprender las áreas del desempeño para su evaluación, de manera que, vienen a ser las dimensiones planteadas en el estudio como la productividad, eficiencia y formación adquirida, atribuyendo de esta forma muchos beneficios como lograr mejores resultados.	Productividad	Producción Calidad Conocimiento del trabajo Cooperación	
			Eficiencia	Confianza Liderazgo Recursos Información	nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)
			Formación adquirida	Adquisición de conocimientos Crecimiento profesional	

**INSTRUCCIONES:**

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS**

Estimado colaborador, a continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados con el estrés de la empresa en la que labora. Cada una de las preguntas tiene cinco opciones para responder.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Este cuestionario es totalmente anónimo, por favor conteste todas las preguntas con total sinceridad. No hay respuestas buenas ni malas, ya que son sólo opiniones:

Criterio	Valor
Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

DIMENSIONES	N°	ITEMS	Respuesta				
			1	2	3	4	5
Sobrecarga laboral	1	Considera que la cantidad de trabajo encomendada representa un exceso para conseguir buenos resultados					
	2	La cantidad de trabajo no es considerable de acuerdo al desarrollo de las operaciones en las áreas					
	3	Cuando termina su jornada laboral se siente con cansancio mental					
	4	Las actividades desarrolladas en el trabajo representan esfuerzo mental al tomar decisiones					
	5	El jefe no brinda responsabilidades considerando la tensión laboral por el ingreso de nuevos compañeros					
	6	El trabajador no puede manejar la tensión en el trabajo ante las reacciones de los compañeros frente a un conflicto.					
Condiciones de trabajo	7	La duración de la jornada laboral no es manejada de buena forma para evitar el estrés					

	8	El jefe obliga al colaborador a trabajador sobrepasando la duración de su jornada laboral					
	9	El personal no se identifica con la empresa manejando el estrés laboral					
	10	El personal no cumple sus labores ante cualquier obstáculo o problema que limita sus actividades					
	11	No se brinda seguridad al trabajador contando con los equipos de protección					
	12	No se estima que los protocolos de seguridad son suficientes para ejercer las funciones					
Apoyo social	13	No se cuenta con el apoyo de los compañeros de trabajo para cumplir la tarea evitando un esfuerzo mayor					
	14	El jefe no se brinda un apoyo al trabajador cuando está al límite de sus posibilidades para cumplir con la labor					
Cohesión del grupo	15	El personal no demuestra un comportamiento positivo evitando los conflictos con las otras áreas					
	16	Durante las reuniones no se garantiza la evaluación del comportamiento del personal para comprender la conducta demostrada en el trabajo					
	17	El trabajador no tiene una identidad grupal con el mayor compromiso para cumplir los objetivos del área					
Participación en la toma de decisiones	18	No se define los problemas más críticos para tomar mejores decisiones					
	19	No se evalúa la calidad de una alternativa para seleccionarla como opción en la toma de decisiones					
	20	Los trabajadores no pueden implementar la mejor decisión para solucionar el problema en el menor tiempo					

Gracias por su colaboración

# CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

## INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, a continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados con el desempeño laboral de la empresa en la que labora. Cada una de las preguntas tiene cinco opciones para responder.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Este cuestionario es totalmente anónimo, por favor conteste todas las preguntas con total sinceridad. No hay respuestas buenas ni malas, ya que son sólo opiniones:

Criterio	Valor
Nunca	(1)
Casi nunca	(2)
A veces	(3)
Casi siempre	(4)
Siempre	(5)

Dimensiones	N°	Ítems	Respuesta				
			1	2	3	4	5
Productividad	1	El personal mantiene la producción acorde a las metas del área					
	2	Se mantiene la producción acorde al tiempo establecido					
	3	Se mantiene la mejor calidad de los productos por el bueno manejo de los equipos					
	4	Se garantiza la calidad de los productos mostrando una mejor presentación y diseño					
	5	El personal cuenta con el conocimiento indispensable para realizar sus labores					
	6	Se transmite el conocimiento de un trabajador a otro para afianzar una tarea con mejores resultados					
	7	El trabajador coopera con sus demás compañeros para incentivar un trabajo con el mayor esfuerzo					
	8	Los trabajadores cooperan entre sí para cumplir con los objetivos trazados					
Eficiencia	9	Mantiene confianza con su equipo de trabajo adoptando un mayor compromiso para lograr los objetivos					
	10	La empresa mantiene una confianza con el personal al momento de solicitar ideas para mejorar los procesos en la producción					

	11	El liderazgo impartido por el jefe es el adecuado para afianzar una mejor labor					
	12	El jefe ejerce el liderazgo respetando las sugerencias y opiniones de parte de los trabajadores para alcanzar mejores resultados					
	13	La empresa brinda los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades					
	14	Se hace uso de los recursos de seguridad para cumplir con su labor correctamente					
	15	Cuenta con el acceso a la información necesaria para demostrar el mejor rendimiento en el área					
	16	Brinda una adecuada información al jefe del área sobre la situación real, mientras realiza sus funciones					
Formación adquirida	17	En el área se adquiere conocimiento pleno sobre las funciones de manera periódica					
	18	En su área se adquiere conocimiento del os compañeros de trabajo					
	19	Se brindan capacitaciones de manera continua para lograr el crecimiento profesional del trabajador					
	20	La empresa realiza acciones para brindar una formación adecuada en el personal para alcanzar su crecimiento profesional					



Anexo 3. Validación del instrumento de investigación

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Instrumento para medir el estrés	Chiavenato (2017)
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrés y Desempeño Laboral del Personal de Kids Made Here - sede San Luis, Lima,2021			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	
Estrés	Sobrecarga laboral	Cantidad de trabajo	La cantidad de trabajo encomendada no representa un exceso para conseguir buenos resultados	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre																					
			La cantidad de trabajo es considerable de acuerdo al desarrollo de las operaciones en las áreas																						
		Carga mental	El personal cuando termina su jornada laboral se siente con cansancio mental																						
			Las actividades desarrolladas en el trabajo representan un esfuerzo mental al tomar decisiones																						
		Tensión en la organización	El jefe brinda responsabilidades considerando la tensión laboral por el ingreso de nuevos compañeros																						
			El trabajador puede manejar la tensión en el trabajo ante las reacciones de los compañeros frente a un conflicto																						
	Condiciones	Duración de la jornada laboral	La duración de la jornada laboral es manejada de buena forma para evitar el estrés																						



Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Trujillo    /    /			
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

# VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

## DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Instrumento para medir el desempeño laboral	Carranza (2017)
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrés y Desempeño Laboral del Personal de Kids Made Here - sede San Luis, Lima,2021			

## ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B			
Desempeño laboral	Productividad	Producción	El personal mantiene la producción acorde a las metas del área	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre																					
			Se mantiene la producción acorde al tiempo establecido																						
		Calidad	Se mantiene la mejor calidad de los productos por el buen manejo de los equipos																						
			Se garantiza la calidad de los productos mostrando una mejor presentación y diseño																						
		Conocimiento del trabajo	El personal cuenta con el conocimiento indispensable para realizar sus labores																						
			Se transmite el conocimiento de un trabajador a otro para afianzar una tarea con mejores resultados																						



Leyenda:

**M: Malo**

**B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

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

Trujillo    /    /			
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

#### Anexo 4. Niveles de correlación bilateral

RANGO	RELACION
-0.91 a 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa considerable
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, et al. (2018)

## Anexo 5. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variable	Metodología	Población
¿Cómo el estrés se relaciona con el desempeño laboral del Personal de Kids Made Here - sede San Luis, Lima, 2021?	El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here	General: Identificar si el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis	Variable x: Estrés Chiavenato (2017) que lo definió como la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor que presenta cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales, es un gran problema que afecta la salud del trabajador minimizando la productividad haciendo menos rentable y competitiva (p.378).	Tipo de investigación: Aplicada El tipo de investigación fue aplicada como refirió Gallardo (2017) que es también denominada activa o dinámica, y se encuentra ligada a la pura ó básica, porque depende de sus descubrimientos y aportes teóricos que tiene como finalidad escudriñar y originar un mejor conocimiento, que está dirigido a acrecentar a los postulados teóricos (p.55). Diseño Metodológico: No experimental Así mismo, Hernández, et al (2018) que indicaron que, no se atribuye una manipulación sobre las variables investigadas, de manera que, se toma acciones para observar y describirlas según su contexto natural, es decir tal como suceden sin provocar cambio alguno (p.87). Diseño de la investigación Transversal Como también, fue de corte transversal en el cual Hernández, et al. (2018) afirmaron que, puede caracterizarse por su dimensión temporal, o sea las veces que en el tiempo se recolectarán los datos, de manera que, se emplean cuando el método o los métodos o técnicas a emplear, se aplican una sola vez (p.88). Nivel de investigación: Descriptiva Correlacional Por otro lado fue de nivel descriptivo correlacional, en el cual Gallardo (2017) destacaron se basa en la descripción de las propiedades de las personas y de cualquier otra problemática que es sometido a un análisis (p.53). Otro fue el caso de la investigación correlacional donde Cabezas, et al. (2018) lo detallaron como el estudio que tiene como finalidad de establecer una relación, de manera que, se puede medir cada una para conseguir resultados estadísticos y estimar su correlación (p.69). Enfoque de investigación: Cuantitativo Mientras que, el enfoque fue cuantitativo, en el cual Hernández & Mendoza (2018) afirmaron que, el estudio es cuantitativo cuando se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos, como también al conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones (p.6).	La población está determinada por la cantidad de 97 colaboradores de la empresa Kids Made Here, del cual se cuenta con su participación en la encuesta.
		Específicos:  Identificar si la sobrecarga laboral se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Identificar si la participación en la toma de decisiones se relaciona el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Identificar si las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Identificar si el apoyo social se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis. Identificar si la cohesión del grupo se relaciona con el desempeño laboral en la empresa de Kids Made Here de la sede San Luis.	Variable y: Desempeño laboral Carranza (2017) que lo definió como las acciones o comportamiento observados en los empleados en su actividad laboral, así mismo, se puede evaluar el desempeño a la hora de mejorar su rendimiento y conseguir mejores resultados (p.8).	Muestra Se consideró como muestra a la totalidad de trabajadores de fábrica, que pertenecen a las áreas de materia prima, corte, calidad, almacén y el personal administrativo, por lo tanto, se contó con 97 trabajadores de la empresa Kids Made Here.	



Anexo 6. Base de datos

BASE DE DATOS DE LA PRIMERA VARIABLE ESTRES																					
No	SOBRECARGA LABORAL						CONDICIONES DE TRABAJO						APOYO SOCIAL		COHESION DE GRUPO			PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES			TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	2	2	3	3	4	5	4	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	63
2	4	5	4	5	1	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	2	62
3	4	4	4	2	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	71
4	4	5	4	2	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	2	2	3	3	5	3	73
5	2	4	5	4	4	3	5	4	4	2	4	3	4	4	2	2	2	5	4	2	69
6	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	2	3	5	5	4	78
7	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3	76
8	5	5	4	2	5	5	4	3	3	4	4	3	4	5	2	2	2	2	2	2	68
9	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	88
10	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	90
11	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	90
12	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
13	3	5	3	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	2	78
14	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	85
15	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	87
16	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	81
17	2	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	85
18	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	2	88
19	3	4	4	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	86
20	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	94
	0.93	0.71	0.49	1.59	1.13	0.89	0.64	0.80	1.35	0.84	0.39	0.89	0.59	0.85	1.45	1.79	1.19	1.13	1.16	1.31	<b>97.24</b>

|

BASE DE DATOS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																					
No	PRODUCTIVIDAD								EFICIENCIA								FORMACION ADQUIRIDA				TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	3	4	4	67
2	3	5	5	4	3	4	3	3	5	4	2	4	2	2	2	2	3	3	2	4	65
3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	3	5	64
4	3	2	3	4	3	5	4	4	5	4	5	2	2	3	2	2	4	3	3	4	67
5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	2	5	5	4	3	4	5	80
6	3	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	75
7	3	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	4	3	2	5	4	5	3	3	4	78
8	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	2	3	5	5	3	4	4	77
9	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	83
10	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	2	3	4	83
11	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	3	4	4	78
12	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	90
13	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	81
14	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	82
15	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	91
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	73
17	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	84
18	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	88
19	4	3	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	86
20	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97

0.43	0.83	0.63	0.66	0.83	0.53	0.49	0.89	0.63	0.70	1.09	0.85	1.23	1.63	1.50	1.19	0.45	0.99	0.64	0.41	<b>77.65</b>	

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo ANDRÉS SABA SOLEM  
4336400 (Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
Identificado con DNI ..... en mi calidad de GERENTE COMERCIAL  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)  
del COMERCIAL área de .....  
(Nombre del área de la empresa)  
de la empresa KISS MADE HERE  
(Nombre de la empresa)  
con R.U.C N° 20102266359 ubicada en la ciudad de JIMA

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor(a, ita,) NICOLÁS MARTÍN JORA NUÑEZ  
(Nombre completo del o los estudiantes)

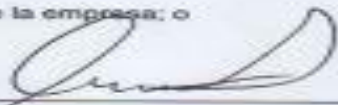
Identificado(s) con DNI N° 43836057 de la ( ) Carrera profesional Contabilidad /  
Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

ENTRADA DE DATOS DE EMPRESAS Y COMPAÑÍAS COMERCIALES, ART. 111 INC. 1 PARRAFO 1º Y 2º DEL C.O.T. EN EL LINEA A LOS TRABAJADORES INVOLUCRADO EN EL ESTUDIO, LAS ACTIVIDADES QUE SEAN DESARROLLADAS FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO.  
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis, para optar al grado de ( ) Bachiller, o (X) Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

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

  
Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 43364000

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

  
Firma del Estudiante  
DNI: 43836057

  
Firma del Estudiante  
DNI: 07098858