



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Compañía  
distribuidora de productos de belleza, Piura

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Ames Montero, Luciana Denisse (ORCID: 0000-0002-3128-5745)

Pacheco Benites, Rosa Fiorela (ORCID: 0000-0002-8192-2837)

**ASESORA:**

Dra. Flores Fernandez, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestros queridos padres porque desde pequeñas nos han dado su amor, apoyo incondicional y nos han guiado en el camino de la vida por el que hemos caminado, a ellos por enseñarnos siempre a hacer las cosas con eficiencia y perseverancia. A ellos les dedicamos el presente tramo de nuestra carrera para que estén presuntuosos de las hijas que han moldeado con ejemplo y amor.

## **Agradecimiento**

Al Divino Todopoderoso por otorgarme salud y permitirme llegar a este ciclo de mi vida. A mis hermanos por el perseverante apoyo y gran comprensión durante todo este tiempo.

A nuestra docente Dra. Mileidy Flores Fernández por su asesoría y guía de elaboración del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de Figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS .....	30

## Índice de tablas

Tabla 1 Estrés (agrupada).....	16
Tabla 2 Desempeño Laboral (agrupada).....	17
Tabla 3 Desempeño Laboral (agrupada).....	18
Tabla 4 Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.....	19

## Índice de Figuras

Figura 1 Estrés .....	16
Figura 2 Desempeño laboral .....	17

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura: El tipo de estudio fue básico, con un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la ciudad de Piura. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando 14 interrogantes para la variable estrés y 14 para el desempeño laboral, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye que existe un grado de correlación positiva fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.792, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables estrés y desempeño laboral, a la vez obtuvo un Sig. Bilateral es 0.00 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

**Palabras clave:** estrés, desempeño laboral, trabajadores

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between stress and job performance of workers in a distribution company of beauty products, Piura: The type of study was basic, with a non-experimental design, under a quantitative approach and correlational level. The sample consisted of 20 workers from the city of Piura. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating 14 questions for the stress variable and 14 for job performance, at the same time, the instrument-questionnaire was used, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded that there is a degree of strong positive correlation, reaching a bilateral correlation of 0.792, with which a directly proportional relationship between the variables stress and work performance is affirmed, at the same time it obtained a Sig. Bilateral is 0.00 less than 0.05, reason whereby the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted

Keywords: stress, job performance, workers

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, En el siglo XXI, el ritmo de vida cambió en todos los ámbitos, la gente trabaja más y pasa más horas para vivir una vida más cómoda y próspera, con el paso del tiempo se incrementaron las expectativas de los trabajadores y la vida empresarial, estas expectativas se cumplen, pero otras no, incluso la gente se esfuerza más. Los individuos dan algunas reacciones fisiológicas y psicológicas en situaciones desafiantes, pero pueden hacer frente a las situaciones y, por tanto, no se cumplen sus expectativas. Estas reacciones suelen denominarse estrés (Morey, et al. 2015)

Rivero (2019) indica que la evaluación de ocupación se estima como una evaluación sistemática de las acciones de un individuo, en una posición potencial para el crecimiento futuro, por aquella razón es importante cumplir, ejercer, ejecutar un compromiso, investigado de esta forma si tiene relación con la acción e impacto de laborar en una ocupación, un cargo, una profesión.

Fischman (2017) manifiesta que el 50% de las personas piensa que sus evaluaciones de desempeño son injustas, según su evaluación pudo evidenciar que el 28% del personal del área de gestión del talento humano como gerentes de recursos humanos, completan encuestas de revisión de desempeño solo para mantenerse comprometidos y fuera del tema, asimismo, quienes no acceden a una evaluación de desempeño en su negocio la desean, y quienes la emplean la odian.

Fernández (2020) expresa que en el Instituto Nacional de Seguridad e higiene en el Trabajo- España un 14,3% del género masculino y el 20,4% del género femenino manifestaron poseer un problema de estrés y ansiedad, el 82,1% afirmó que a consecuencia de su trabajo ha empeorado. De estos, solo el 44,4% acudió a un especialista, estos datos confirman que los problemas psicosociales (ansiedad, estrés, depresión, etc.) son cada vez más frecuentes en lo profesional, con arduas causas, no solo para los trabajadores (descontento, bajo rendimiento, discapacidad, accidentes laborales, trabajo, etc.). Pero también para organizaciones y empresas (absentismo, disminución de productividad, aumento de accidentes laborales, aumento de costos, etc.)

En Perú, la transformación por la que atraviesan todas las empresas debe tener un efecto relevante en la forma en que gestionan el desempeño humano, por ende, las organizaciones funcionales jerárquicas son históricas. Leka et al. (2004) señalan



que el estrés relacionado con el trabajo puede causar problemas psicológicos (como depresión, ansiedad, pensamiento ilógico y toma de decisiones, etc.) y dificultades (tensión, trastornos, la hipertensión arterial e incluso, en casos extremos, el infarto de miocardio). Asimismo, el estrés laboral perturba negativamente, de cualquier manera a las personas (Kotteeswari & Sharief, 2014). Por esta razón aumentar nuestros conocimientos sobre el estrés laboral puede ser beneficioso enfrentar los efectos negativos del estrés.

MINSA (2019) emitió una publicación de prensa en la que indica que el estrés está en un elevado nivel y se asocian con riesgos potenciales de enfermedad coronaria o infarto, asimismo el estrés logra producir dificultades de salud repentinas a las personas que tienen altas demandas laborales, por ello, se pide conservar una vida social y profesional serena para advertir los infartos, los cuales son más comunes para los ancianos, en cambio, logran ocurrir en personas adolescentes, del mismo modo, se estima para el 2025 será el primer patrón de muerte en todo el estado, debido a los malos hábitos de vida.

Las empresas en Piura no son ajenas a esta problemática, es por ello que el estudio se realizó en la empresa Belcorp localizada en Piura, la cual es una compañía dedicada a la venta directa de cosméticos, perfumería y belleza, para toda la familia, sus marcas principales son: L'bel, Ésika y Cyzone, en la actualidad debido a la coyuntura por el COVID 19 la modalidad de trabajo en Belcorp se reinventó, todas las áreas realizaban trabajo remoto, pero conforme los negocios se han ido reactivando la compañía también lo realiza en ciertas áreas, este cambio de normalidad también trajo como consecuencia el despido de varios trabajadores debido a que por temas de coyuntura no se lograban los objetivos trazados por la compañía, al realizar estos despidos se recargó a los trabajadores que siguieron en sus funciones, realizando en algunos casos el doble de trabajo y al mismo tiempo se imponía el logro de metas con objetivos elevados, teniendo muchas personas con sobrecarga laboral, como consecuencia de lo mencionado tenemos trabajadores con estrés y un bajo desempeño labor.

El desempeño laboral es una consecuencia obtenida de un empleado al cumplir con la tarea asignada en un período determinado (Özgen et al., 2002)

Ante lo expuesto se presentó como problema general: ¿De qué manera el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura? Asimismo, problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?; ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?; ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?

El estudio teóricamente se justifica porque en este se reflejó la relación entre el estrés y el desempeño laboral, asimismo se presentaron argumentos teóricos que fundamentaron la investigación, destacando todos los conocimientos que aportó el estudio, las mismas que son irrelevantes para futuros estudios en investigación. Asimismo, el estudio a nivel práctico, proporcionó resultados que permitieron a la empresa analizar estrategias que se pueden emplear con el fin de restablecer la situación de los trabajadores. En el aspecto metodológico, el estudio eligió instrumentos de evaluación para la recaudación de datos que fueron validados en el contexto del estudio, en cuanto al impacto social, el estrés laboral es un inconveniente público crítico para la humanidad actual, es por ello que abordar esta variable se atribuye al estudio de esta problemática.

Se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura; y como objetivos específicos: Conocer el nivel de estrés de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura. Conocer el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura y determinar la relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

Así también, las hipótesis del estudio: Existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura y no existe relación significativa entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar mejor énfasis al estudio se buscó los trabajos previos de las variables de la investigación que se detallan a continuación:

**A nivel internacional**, Muis et al. (2021) en su artículo tuvo por objetivo determinar el efecto de los múltiples conflictos de roles y el estrés laboral en el desempeño laboral de las empleadas en la sucursal del banco BNI en Makassar en el año 2020, este tipo de investigación utilizó un estudio observacional analítico, con un diseño de estudio transversal. Se realizó en la Oficina Regional del banco BNI en Makassar. Los resultados mostraron que hubo un efecto de múltiples conflictos de roles con el desempeño de los empleados,  $p\text{-value}=0.014$  ( $p<0.05$ ), no tuvo resultado del estrés laboral en el desempeño de los empleados,  $p\text{-value}=0.227$  ( $p>0.05$ ), y variables de conflicto. Los roles múltiples tienen efecto significativo en el estrés laboral y desempeño de las empleadas, valor  $p=0,048$  ( $p<0,05$ ).

Además, Arshadi, & Damiri (2018) según su artículo que tuvo por objetivo investigar la influencia del estrés laboral para la finalidad de rotación y el desempeño laboral, además su papel regulador de la autoestima. La muestra fue 286 empleados, quienes fueron seleccionados mediante el método de muestreo aleatorio simple. Correlación de Pearson y regresión moderada en el estudio de datos se aplicó el SPSS. Los hallazgos muestran la mala influencia entre el estrés y desempeño y la influencia positiva entre estrés laboral e intención de rotación. También, basado en la organización autoestima (OBSE) moderó significativamente la influencia del estrés laboral con la intención de rotación y el desempeño laboral, por consiguiente, nos contribuirá en el avance de nuestro estudio debido a que lo indicado se enfoca en el estrés, y en efecto tener una sensatez más amplia de los resultados obtenidos para la contratación de los nuestros resultados.

También, Ahmad et al. (2018), en su artículo científico mencionó al estrés laboral y su correlación con el desempeño de los trabajadores de la UCI en Makassar – Indonesia. Emplearon la técnica cuantitativo-transversal y la encuesta como técnica. Colaboraron 198. El artículo, concluyó manifestando la presencia de una correlación significativa entre estrés laboral y desempeño, es decir, que, a alta

sobrecarga laboral (91,7%), bajo es el desempeño. Como consecuencia, nos menciona en su artículo científico la correlación significativa que existe entre las variables, así mismo nos ayuda a comprender que la recarga laboral si afecta el desempeño.

Asimismo, Guangdong, et al. (2019) su finalidad fue explorar la influencia del estrés de rol en el agotamiento y el desempeño laborales en gerentes, este estudio introduce la vocación de carrera como variable moderadora. Este trabajo utiliza datos de 191 propietarios, contratistas, subcontratistas y supervisores en la industria. Los resultados indican que: (i) la ambigüedad de roles tiene un resultado negativo y significativo sobre el desgaste laboral y el desempeño laboral; (ii) el conflicto de roles tiene un resultado negativo en el desgaste laboral, pero tiene una influencia no significativa en el desempeño laboral; (iii) el agotamiento laboral tiene un impacto negativo en el desempeño laboral; (iv) la vocación profesional modera negativamente la relación entre la ambigüedad del rol y el agotamiento laboral, y modera positivamente la relación entre el conflicto del rol y el desempeño laboral. Además, como consecuencias también muestran que la vocación profesional puede moderar positivamente el efecto del conflicto de roles en el agotamiento laboral.

Por otra parte, Stavroula et al (2019), en su artículo en España, explicó que el estrés laboral es el modo en que los empleados reaccionan a los requisitos laborales que no coinciden con sus habilidades y conocimientos. El estrés puede surgir de muchas situaciones diferentes y, a menudo, empeora si los empleados no se sienten apoyados por sus superiores, y peor si tienen un control limitado sobre su trabajo y rutina actuales. Por esta razón, el estrés afecta de formas diferentes cuando los empleados no cuentan con el soporte de sus superiores, siendo su gestión limitada para la toma de decisiones.

En ese contexto, Deng, et al. (2019) en su artículo "El estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la salud", también examinó el resultado intermediario de la motivación del servicio público. El estrés por reto y el estrés por obstáculos estuvieron vigorosamente correlacionados entre los trabajadores de la salud, el estrés por desafíos se asoció significativamente de forma positiva con la motivación para el servicio público y el desempeño laboral. El estrés por obstáculos

se asoció significativamente de forma negativa con la motivación para el servicio público y el desempeño laboral. La motivación para el servicio público se asoció directamente de forma positiva con el desempeño laboral.

También, Parent-Lamarche & Boulet (2021) en su investigación denominada “Estrés de los trabajadores durante el primer confinamiento: consecuencias en el desempeño laboral analizadas con un tipo de mediación”, cuyo artículo arrojó luz sobre las vías que conducen a un aumento de grados de estrés de los trabajadores y las consecuencias resultan en el desempeño laboral durante una pandemia. Los resultados revelaron cuatro asociaciones indirectas significativas. La insatisfacción con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el género (mujeres), tensiones maritales se asociaron indirectamente con un menor rendimiento laboral debido a sus asociaciones positivas con el estrés. El teletrabajo se asoció con un mayor rendimiento laboral debido a su asociación negativa con el estrés.

Rojas et al (2021) en su estudio, recarga laboral y su influencia en el desempeño de los empleados en el área administrativa de una empresa cosmética, Bogotá, 2021. El objetivo es identificar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los trabajadores, fue cuantitativo y se aplicó una encuesta tipo escala Likert a 10 colaboradores del área administrativa, el 70% son del sexo femenino y un 30% masculino. Se ha encontrado que los empleados frecuentemente realizan actividades fuera de sus funciones, por lo que señalan una carga de trabajo que les genera estrés en el trabajo y una baja calidad de vida. Además, se encontró que esta carga de trabajo obligaba a los empleados a trabajar horas extras y no recibir ningún incentivo

Por otro lado, **a nivel nacional**, tenemos a, Da Cruz & Melgarejo (2021) en su investigación denominada: “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima”, su el objetivo general determinar la relación entre ambas variables, la muestra fue 151 colaboradores. El instrumento se optó por la Escala de Estrés de la OIT – OMS, el Cuestionario de desempeño laboral. los resultados reflejaron que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y débil entre ambas variables. Para el estrés se halló un nivel medio y en la variable desempeño laboral un nivel alto. Lo que evidencia, es que nos ayudará a

elegir un instrumento adecuado para obtener los datos más precisos de nuestras variables de investigación.

Asimismo, Salas (2018) en su artículo científico denominado “Independencia laboral y desempeño laboral de los empleados de la universidad peruana”; nos dice que la autonomía del trabajador podría ser un posible indicador protector importante para el estrés. Se puede mejorar la independencia laboral, se aumenta la capacidad de los empleados para influir en el entorno laboral. Por ejemplo, te permite cambiar el orden de las tareas, la forma en que trabajas, la velocidad o ritmo de trabajo, el tiempo de tus descansos, o te da voz y voto en la elección de algunas de las decisiones de la empresa. Por lo tanto, en los trabajos en demanda, según la definición de los informes Eurofound (2014), la autonomía juega un papel esencial para la precaución del estrés, el progreso del rendimiento de los trabajadores y la reducción del absentismo laboral. Por este motivo nos explica que cuando el trabajador realiza sus tareas de forma autónoma esto influye de manera importante para prevenir el estrés.

Por otro lado, Flores & Granados (2018) en su publicación “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área administrativa de una organización, Trujillo” su objetivo fue establecer la relación entre las variables, diseño descriptivo-correlacional, realizó la encuesta a 30, a través de un cuestionario, su confiabilidad fue 0,84. El resultado posee estrés moderado con un 67%; con una significancia de ( $r=0,000$ ) concluyendo que existe relación significativa entre las variables.

Al referirse al concepto de estrés Morrison & Bennett (2008) plantean la siguiente interrogante ¿Qué hace que algunos trabajos sean tan estresantes? La teoría de la adaptación personal y ambiental puede explicar el estrés en el medio laboral, para la orientación de su piedad de arreglo descrito anteriormente por Lazarus. Los métodos apuntan que el estrés se causa debido a la falla de ajuste para las variables ambientales (demanda) y las variables individuales (recursos). El arreglo es hacendoso en lugar de detenido, y las necesidades de los recursos pueden variar con el tiempo. No obstante, las principales labores se centraron en aumentar en los tipos del ambiente profesional que, en las diferencias propias, un

excelente modelo de ello es el tipo de revisión de necesidades para el estrés laboral. Las dimensiones funcionales identificadas como estresantes fueron: demandas, capacidad de control, previsibilidad y ambigüedad, para evaluar cada una de estas se presenta los siguientes indicadores, carga de trabajo excesivo permanente, tensión, autonomía para las tareas, inestabilidad en el trabajo.

En ese contexto, Ganster & Rosen (2013) distinguen tres términos: a) estrés, los sucesos ambientales liberan una serie de respuestas fisiológicas y cognitivas; b) estresor, que es el evento ambiental que causa el proceso de estrés; c) Presión es lo que siente una persona debido a la presión, además, se pueden identificar muchos factores que conducen y refuerzan el estrés crónico en el lugar de trabajo, tales como: a) el entorno laboral, b) la relación interpersonal y el desarrollo profesional. c) nuevas tecnologías, d) la relación entre el hogar y el trabajo.

En ese sentido, Karasek & Theorell (1990) indican que el estrés laboral fue simplemente el resultado de las demandas que uno tenía que soportar, un estereotipo que dio origen a la clásica idea de ejecutivo agravado. Por el contrario, este modelo sugiere que solo cuando hay alta exigencia se combina con un autocontrol bajo y posiblemente un bajo nivel de apoyo social, el individuo se siente estresado y en riesgo de enfermedad. por ello plantean las siguientes dimensiones: 1) demanda laboral, 2) calidad de independencia para una toma de decisiones sobre la mejor manera de cumplir con estos requisitos (autonomía laboral) y 3) grado de apoyo social disponible, medidas de cada aspecto de este modelo que indican que las personas con alta presión laboral a menudo propietario "Cuello azul" o en puestos de supervisión relativamente bajos, para ella se menciona los indicadores siguientes: recompensa reducida, ansiedad emocional, desequilibrio entre esfuerzo, reducido nivel de apoyo en el trabajo, elevada capacidad de decisión, exigencias reducidas.

De la misma manera, Chiavenato (2009) manifiesta que el estrés es un estado propio de la existencia actual. No es fácil vivir con demasiados requisitos o con demasiada incertidumbre sobre poder cumplirlos. Para las compañías, el estrés siempre acecha a los trabajadores, algunos logran gestionarlo correctamente y evitar sus consecuencias; las principales dimensiones del estrés laboral son: carga

de responsabilidad, presiones de período, contingencias, mala inspección, ambiente político incierto, autoridad insuficiente para delegar responsabilidades, incertidumbre funcional, diferencia entre valores personales y organizacionales, cambio organizacional y frustración, para ello también se analizan los indicadores, reclamaciones, necesidades, exigencias, las esperas por verificar, las demoras, objetivos, metas y la confianza.

Asimismo, Martínez (2004) menciona un modo concreto de estrés que se da en el transcurso del trabajo, en la que se logran nivelar un orden de contextos como elementos habituales y concretos, que proceden individual o colectivamente a modo de efectos, los efectos no sólo están limitados a la profesión, de la misma manera afectan la vida propia y familiar, por consiguiente, sus dimensiones según las menciona: condiciones de trabajo, sobrecarga de trabajo, desgaste profesional y tecnología, asimismo sus indicadores son: espacio, ruido, luminosidad, responsabilidad, fatiga, destrezas, competitividad, angustia, insatisfacción, agotamiento y tensión, calidad de servicio, presión con la modernización y telecomunicaciones.

Siegrist (1996) propuso la teoría del desequilibrio esfuerzo-recompensa, un patrón que establece que cuando una persona está estresada en el trabajo es porque existe inestabilidad entre energía (labor) y estímulo, es decir, el incentivo que adquiere, el cooperador no logra el estímulo anhelado por la labor realizada, no se produce correlación, también, añade que reflejan dos diferencias de esfuerzos: el primero es un esfuerzo extrínseco que atiende las obligaciones y requerimientos de los que parte su trabajo; en segundo lugar, el esfuerzo intrínseco que describe a la motivación que tiene un empleado en correlación con los requisitos que requiere su labor y los recursos que utiliza para cumplir con los requisitos estipulados.

Cuando se conceptualiza la variable desempeño laboral Rolph et al. (2016) afirman que las empresas descubren que, para retener a los mejores empleados, deben proporcionar una compensación competitiva.

También, Dessler et al. (2011) manifiestan que la estimación del cometido significa evaluar el desempeño presente o pasado del empleado en comparación



con los patrones del desempeño, por ello la misión del desempeño será el asunto por el cual las empresas se garantizan de que los colaboradores logren los objetivos de la empresa e incluye la incorporación de objetivos, la mejora de habilidades, la estimación del desempeño y las recompensas para los empleados.

Por su parte, Newstrom (2011) señala que estrés y desempeño laboral , dependiendo el estado, el estrés es beneficioso o negativo para el desempeño laboral, en ausencia de estrés, estos desafíos profesionales se ausentan y la productividad es deficiente, cuando crece el estrés, la productividad es superior debido al que motiva a encontrar los medios necesarios logrando remediar la escasez comercial, sus dimensiones para el autor son retos laborales, estímulo y satisfacer las necesidades laborales.

Por su parte, Dolan (2007) reafirma que las evaluaciones de desempeño nos ayudan a nivelar las debilidades y fortalezas de los colaboradores para la realización de nuestros trabajos, emitir juicios sobre ellos, y así manejar la información obtenida en favor de los colaboradores y organizar el trabajo, y brinda 3 dimensiones: Conocimiento, Disposición y Compromiso, con sus indicadores: Calidad, cantidad y conocimiento de puestos, Iniciativa, liderazgo y cooperación, fiabilidad, adaptabilidad, asistencia y presencia

Asi mismo, Chiavenato (2017) indica que desempeño laboral, implica planificar, organizar, dirigir y controlar el flujo de sus funciones de la clasificación en todas los espacios y en unos de los niveles para afirmar el resultado de sus objetivos y el logro de excelentes resultados, así mismo el autor nos dimensiona de la siguiente manera: alcance de objetivos, resultados, comportamiento de la persona y potencial del desarrollo con sus indicadores: supervisar, desarrollo, evaluación, metas, objetivo, realimentación, recompensa, habilidades, capacidades, motivación, valor, cualidades, excelencia y esfuerzo.

### III. METODOLOGÍA

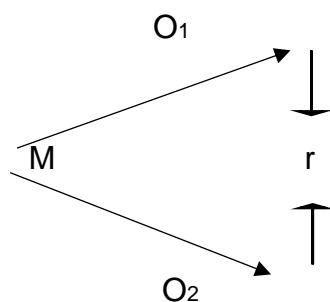
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de Investigación

Hernández et al. (2018) indica que el tipo de investigación según su finalidad fue básico, puesto que plasma el propósito primordial de promover conocimientos y teorías.

Hernández et al. (2014) manifiesta que según su alcance fue descriptiva correlacional, el plan de este tipo de investigación es descubrir la correlación o nivel de asociación que existe entre dos o más conceptos, clases o variables en una muestra o contenido determinado. De vez en cuando solo se estudia la relación entre dos variables, pero a menudo hay asociaciones entre tres, cuatro o más variables.

##### Diagrama simbólico



M = 20 trabajadoras de una compañía distribuidora

O<sub>1</sub> = Variable estrés

O<sub>2</sub> = Variable desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio.

Además, el diseño que orientó el estudio fue no experimental.

Hernandez et al. (2010) indica que el estudio no experimental no crea ninguna realidad, pero se anotan realidades preexistentes y no fueron estimuladas intencionalmente por el investigador. Así mismo se presentan variables independientes que no valen ser manejadas, no existe una revisión inmediata entre las variables y no pueden ser influenciadas, como ya sucedió, afectando su efecto.

Cázares et al. (2015) indica que según las fuentes de datos la investigación fue documental y de gabinete, de acuerdo con se basa principalmente en información obtenida o referida en la literatura, incluyendo todos los factores que pueden servir como origen de referencia, sin cambiar su naturaleza o significado, declara o da testimonio de un hecho o evento.

Hernandez et al. (2006) manifiesta que tuvo un enfoque cuantitativo ya que emplea la recopilación de datos para probar hipótesis, centrado en cálculos numéricos y estudios estadísticos, para construir modelos de conducta y experimentar teorías.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable Estrés**

**Definición conceptual:** En modo concreto el estrés que se da en el transcurso del trabajo, en la que se logran nivelar un orden de contextos como elementos habituales y concretos, que proceden individual o colectivamente a modo de efectos. Los efectos no sólo están limitados a la profesión, de la misma manera afectan la vida propia y familiar. (Martínez, 2004)

**Definición operacional:** Para medir la variable se analizó a través de encuesta y su instrumento el cuestionario fue aplicado a trabajadoras de una compañía dividido en 4 dimensiones: condiciones de trabajo, sobrecarga de trabajo, desgaste profesional y tecnología.

**Indicadores:** espacio, ruido, luminosidad, responsabilidad, fatiga, destrezas, competitividad, angustia, insatisfacción, agotamiento y tensión, calidad de servicio, presión con la modernización y telecomunicaciones.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable desempeño laboral**

**Definición conceptual:** El desempeño laboral, implica planificar, organizar, dirigir y controlar todo el flujo de sus funciones de la clasificación en todos los espacios y en unos de los niveles para afirmar el resultado de sus objetivos y el logro de excelentes resultados. Chiavenato (2017)

**Definición operacional:** para medir la variable se analizó a través de la encuesta y su instrumento el cuestionario fue aplicado a las trabajadoras de una compañía dividido en 4 dimensiones: alcance de objetivos, resultados, comportamiento de la persona y potencial del desarrollo.

**Indicadores:** Supervisar, desarrollo, evaluación, metas, objetivos, realimentación, recompensa, habilidades, capacidades, motivación, valor, cualidades, excelencia y esfuerzo.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

**Población:** Estuvo formada por 20 trabajadores.

Jany (1994) indica que es un conjunto de elementos o individuos que tienen ciertas cualidades parecidas y en base a los cuales queremos sacar conclusiones; o unidad de análisis.

**Muestra:** Estuvo conformada por trabajadores de una compañía distribuidora de belleza en Piura.

Según Bernal (2006) expresa que la muestra es la parte de la población elegida por la cual se logra información para el proceso del estudio y así mismo se medirán y monitorearán las variables estudiadas.

**Muestreo:**

- Criterios de inclusión: se consideró a las trabajadoras de Piura, contratadas por la compañía.
- Criterios de exclusión: son aquellos que dan servicio temporal.

El tipo de muestreo, fue sistemático, ya que se utilizaron los elementos de la población de manera ordenada y secuencial, como puede ser los productos en una línea de producción, las personas que arriban a un servicio, etc.

**Unidad de análisis:** Se tomó en cuenta para la aplicación una compañía distribuidora de productos de belleza Piura.

Bernal (2006) indica que la unidad de análisis, es un método formado que interactúa en un argumento dado con rasgos adecuados, un asunto o unidad de análisis puede ser una persona, organización, empresa, grupo, etc.

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

Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. donde mide la variable estrés que tuvo 14 ítems, divididos en cuatro dimensiones, del mismo modo para el desempeño laboral.

Bernal (2006) indica que la encuesta es una de las técnicas para recoger información. Se orienta en un cuestionario o un conjunto de interrogantes diseñadas con el fin de recopilar información de la gente.

(Abanto, 2015) El instrumento es el cuestionario, son de interrogantes sobre los hechos en estudio.

Hernandez et al. (2010) para el instrumento se utilizó la validez de expertos en el contexto del estudio fueron tres expertos con amplia experiencia, según se expone supuestamente al nivel en que un instrumento calcula la variable en discusión, conforme con especialistas en el tema.

La confiabilidad para el estrés arrojó 0,914 y para el desempeño laboral arrojó 0,958 siendo excelente la confiabilidad para ambas variables, asimismo, se realizó a través del coeficiente de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Fueron para la recopilación de los datos:

- Para la aplicación del cuestionario fue mediante llamadas vía telefónica a las trabajadoras de la compañía para solicitarles su participación voluntaria y garantizarles la confidencialidad y la reserva de la información.

Para trabajar los procedimientos de la información obtenida por los encuestados, se analizaron técnicas estadísticas cuantitativas, el cuestionario fue procesado en el programa informático SPSS, para el proceso estadística en las variables.

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

Recopilando información de las variables y dimensiones se analizaron y reportaron para el tratamiento de datos el SPSS y para la confiabilidad se ejecutó en el programa estadístico el coeficiente de alfa de Cronbach. Se alcanzaron las tablas descriptivas y figuras para el análisis de datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideran esenciales, sobre todo los basados en las normas de conducta ética, los cuales menciona (Gonzales M. 2002):

- Consentimiento informado.

A los encuestados se les anunció el propósito actual de la investigación con el fin de que su contestación sea ecuánime.

- Confidencialidad

“Los datos recogidos fueron aplicados con fin académico, por lo que se reservará la identificación de los encuestados”

- Manejo de riesgos

“El investigador tomó el compromiso y responsabilidad de la indagación vertida del estudio, para los datos recolectados, así también se utilizó la información alcanzada en el estudio”

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Objetivos específicos

4.1.1. **Objetivo específico 01:** Conocer el nivel de estrés de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

Tabla 1

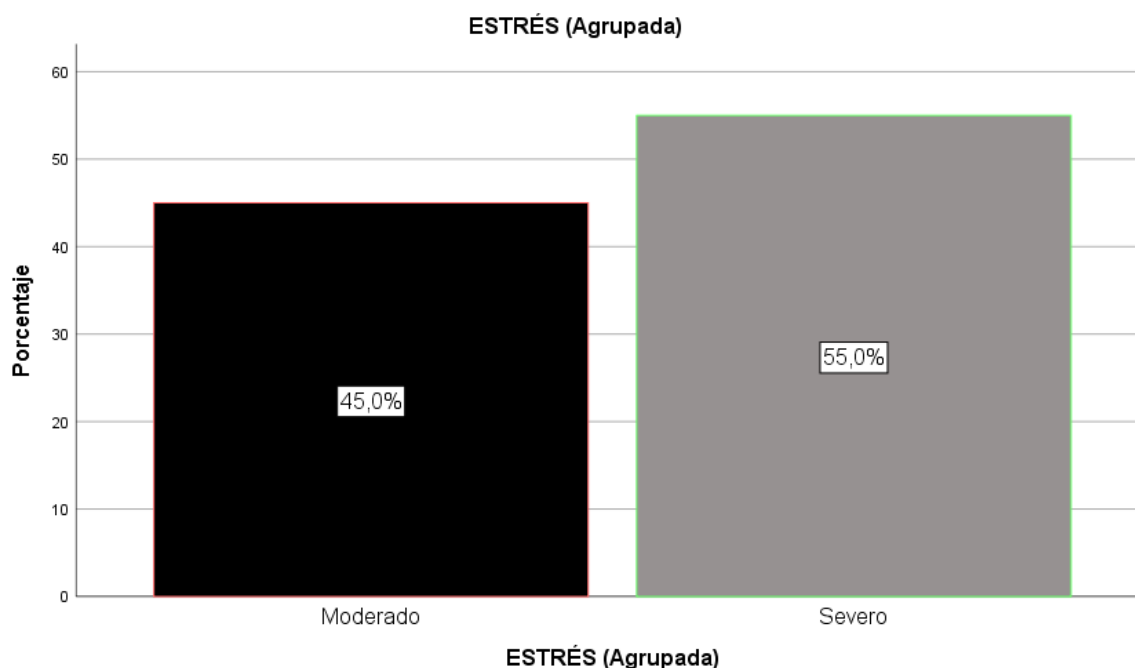
Estrés (agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Moderado	9	45,0	45,0	45,0
Severo	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. Vers.-26

Figura 1

Estrés



Nota: en relación con la variable estrés y de acuerdo con la figura 1, podemos visualizar que del total de encuestados un 55% indica que existe un nivel de estrés severo, además un 45% la considera con un nivel moderado. De acuerdo a ello, podemos indicar que, la empresa distribuidora de productos de belleza de Piura, no maneja buenas condiciones de trabajo con los colaboradores, existe una sobrecarga laboral, así mismo perciben que tienen un desgaste profesional.

**4.1.2. Objetivo específico 2:** Conocer el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

Tabla 2

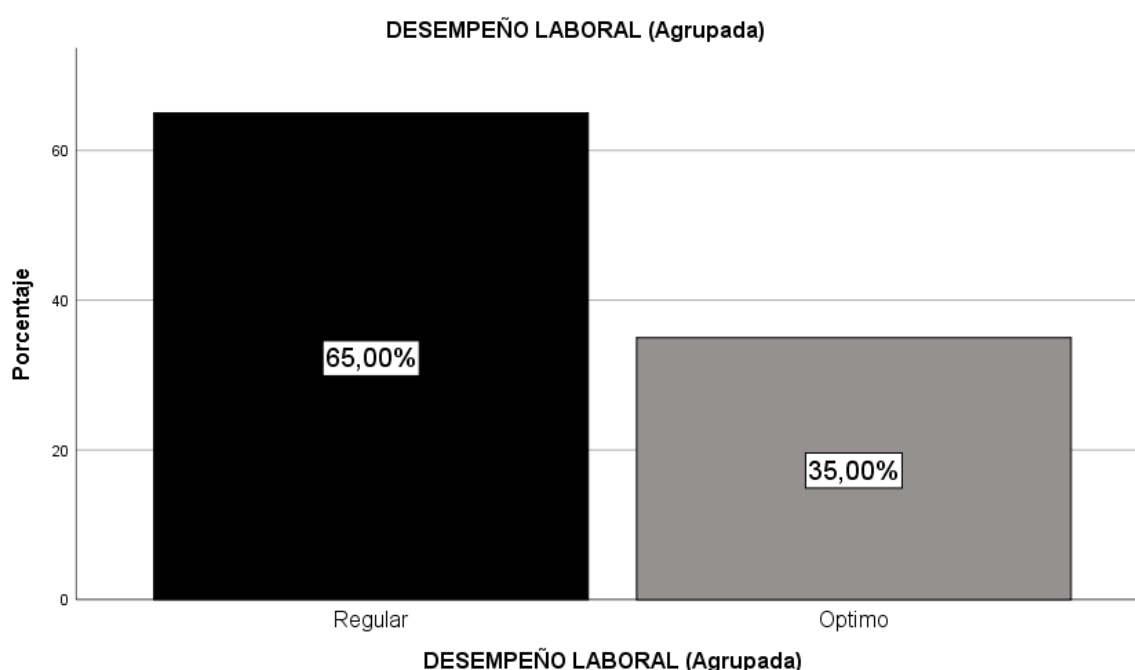
Desempeño Laboral (agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	13	65,0	65,0	65,0
Óptimo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: SPSS. Vers.-26

Figura 2

Desempeño laboral



Nota: en referencia a la figura 2 la variable desempeño laboral, podemos visualizar que del total de encuestados un 35% indica que existe un nivel óptimo, sin embargo, un 65% la describe como regular. De acuerdo a ello, podemos interpretar que es percibida como que no existe un buen desempeño laboral.

**4.1.3. Objetivo específico 3:** determinar la relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.



**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

Tabla 3

Desempeño Laboral (agrupada)

		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	Dimensión: condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,760** ,000 20
	Dimensión: Sobrecarga de trabajo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,747** ,000 20
	Dimensión: Desgaste profesional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,771** ,000 20
	Dimensión: Tecnología	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,614** ,004 20

Nota: En relación a la tabla 03, de la dimensión condiciones de trabajo y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,760, aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte; a la vez, en la dimensión sobrecarga laboral y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,747, aseverando que existe una correlación positiva considerable; asimismo en la dimensión desgaste profesional y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,771 aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte, finalmente en relación a la dimensión tecnología y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,614, aseverando que existe una correlación positiva considerable; aceptando la hipótesis alterna y el rechazo de la nula, en todas las dimensiones y variable.

**4.1.4. Objetivo General:** Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.

**Hi:** Si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura

Tabla 4

Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral

			ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Nota: Con respecto a la tabla 04, se empleó el Rho de Spearman, la cual alcanzó una correlación bilateral de las variables estrés y desempeño laboral con un valor de  $r = 0,792$ , confirmando que existe una correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a la tabla de rangos de correlación de Hernández, (2014). Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, conforme a lo explicado se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula.

## V. DISCUSIÓN

Posteriormente, procederemos a discutir nuestros resultados, los mismos que se comparan con cada uno de los objetivos determinados con cada teoría o antecedente encontrado.

En relación a nuestro primer objetivo específico: Conocer el nivel de estrés de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura. Podemos visualizar que del total de encuestados un 55% indica que existe un nivel de estrés severo, sin embargo, un 45% menciona que existe un nivel moderado de estrés confrontándolo con los resultados hallados conforme a la aplicación del instrumento, el estudio de investigación, Flores & Granados (2018) en su estudio "El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área administrativa de una organización, Trujillo" su objetivo fue establecer la relación entre las variables, diseño descriptivo-correlacional, realizó la encuesta a 30, a través de un cuestionario, su confiabilidad fue 0,84. El resultado posee estrés moderado con un 67%; con una significancia de ( $r=0,000$ ) concluyendo que existe relación significativa entre las variables, a diferencia que del presente estudio tuvo como muestra 20 trabajadores lo podemos interpretar que el estrés puede surgir de muchas situaciones diferentes y, a menudo, empeora si los empleados no se sienten apoyados por sus superiores, y peor si tienen un control limitado sobre su trabajo y rutina actuales. Por otro lado, en base a mi autor principal, Martínez (2004) refiere un modo concreto de estrés que se da en el transcurso del trabajo, en la que se logran nivelar un orden de contextos como elementos habituales y concretos, que proceden individual o colectivamente a modo de efectos, los efectos no sólo están limitados a la profesión, de la misma manera afectan la vida propia y familiar. También, determinar el nivel permite considerar factores que perjudican el desempeño laboral, de acuerdo con ello las organizaciones deben de tomar las medidas adecuadas estableciendo programas o estrategias para la mejora del trabajador y en consecuencia de la Corporación.

En referencia a nuestro segundo objetivo específico: Conocer el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura. Se pudo visualizar que del total de encuestados un 35% indica que existe un nivel óptimo, sin embargo, un 65% la describe como regular. De

acuerdo con ello, podemos interpretar que no existe un buen desempeño laboral, los resultados hallados con la aplicación de nuestro instrumento, lo podemos contrastar con los estudios del autor Chiavenato (2017) indica que desempeño laboral, implica planificar, organizar, dirigir y controlar todo el flujo de sus funciones de la clasificación en todas los espacios y en unos de los niveles para afirmar el resultado de sus objetivos y el logro de excelentes resultados, a la vez también se contrasta con Rojas et al (2021) en su estudio, recarga laboral y su influencia en el desempeño de los empleados en el área administrativa de una empresa cosmética, Bogotá, 2021. El objetivo es identificar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño de los trabajadores, fue cuantitativo y se aplicó una encuesta tipo escala Likert a 10 colaboradores del área administrativa, el 70% son del sexo femenino y un 30% masculino. Se ha encontrado que los empleados frecuentemente realizan actividades fuera de sus funciones, por lo que señalan una carga de trabajo que les genera estrés en el trabajo y una baja calidad de vida. Además, se encontró que esta carga de trabajo obligaba a los empleados a trabajar horas extras y no recibir ningún incentivo.

En referencia a nuestro tercer objetivo específico. Determinar la relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura. se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,760, aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte; a la vez, en la dimensión sobrecarga laboral y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,747, aseverando que existe una correlación positiva considerable; asimismo en la dimensión desgaste profesional y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,771 aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte, finalmente en relación a la dimensión tecnología y desempeño laboral, se empleó el Rho de Spearman, alcanzando una correlación bilateral de 0,614, aseverando que existe una correlación positiva considerable; aceptando la hipótesis alterna y el rechazo de la nula, en todas las dimensiones y variable. Mediante el resultado, conseguimos contrastar con el artículo del autor, Ahmad et al. (2018), en su artículo científico mencionó al estrés laboral y su correlación con el desempeño de los trabajadores de la UCI en Makassar – Indonesia. Emplearon la técnica cuantitativo-transversal y la encuesta

como técnica. Colaboraron 198. El artículo, concluyó manifestando la presencia de una correlación significativa entre las variables, asimismo se encontró una alta sobrecarga laboral valorado en un 91,7% determinado un bajo desempeño. Como consecuencia, nos menciona en su artículo científico la correlación significativa que existe entre el estrés laboral y desempeño, así mismo nos ayuda a comprender que la recarga laboral si afecta el desempeño. Se puede interpretar que las organizaciones deben tener en cuenta todos los factores o dimensiones que tienen influencia en el estrés laboral, tales como la sobrecarga laboral y el desgaste profesional, los mismo que son perjudiciales para la salud integral de cada trabajador, afectando el desempeño de los colaboradores.

En referencia a nuestro objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura. se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables estrés y desempeño laboral con un valor de  $r = 0,792$ , aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte, de acuerdo a la tabla de rangos de correlación de Hernández, (2014). Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula. Los resultados hallados, logramos discutir con los estudios del autor Da Cruz & Melgarejo (2021) en su investigación denominada: "Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima", planteó el objetivo general determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. La prueba se conformó por 151 colaboradores de ambos sexos. Al aplicar los instrumentos se optó por la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, el Cuestionario de desempeño laboral de Montoya. Sus resultados indicaron que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y débil entre el estrés y desempeño laboral. Para el estrés laboral se halló un nivel medio y en la variable desempeño laboral se encontró un nivel alto. Lo que evidencia, es que nos ayudará a elegir un instrumento adecuado para obtener los datos más precisos de nuestras variables de investigación. Por su parte, Newstrom (2011) difiere Por su parte, señala que estrés

y desempeño laboral , dependiendo el estado, el estrés es beneficioso o negativo para el desempeño laboral, en ausencia de estrés, estos desafíos profesionales se ausentan y la productividad es deficiente, cuando crece el estrés, la productividad es superior debido al que motiva a encontrar los medios necesarios logrando remediar la escasez comercial, sus dimensiones para el autor son retos laborales, estímulo y satisfacer las necesidades laborales.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo específico 01: se conoció que del total de encuestados un 55% indica que existe un nivel de estrés severo. De acuerdo a ello, podemos indicar que, la empresa distribuidora de productos de belleza de Piura, no maneja buenas condiciones de trabajo con los colaboradores, existe una sobre carga laboral, así mismo perciben que tienen un desgaste profesional, sin embargo, un 45% menciona que existe un nivel moderado de estrés, de acuerdo a ello se debe formular estrategias para mejorar el estrés
2. En referencia al objetivo específico 02: se conoció que, del total de encuestados, un 35% indica que existe un nivel óptimo de desempeño, sin embargo, un 65% la describe como regular. De acuerdo con ello, podemos indicar que no existe un buen desempeño laboral, manifestando que la institución podría llevar a cabo un plan para perfeccionar el rendimiento laboral.
3. En referencia al objetivo específico 03: se determinó la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión condiciones de trabajo y desempeño laboral, a través del Rho Spearman, con un valor de 0,760, a la vez en relación a la dimensión sobrecarga laboral y desempeño laboral, existe una correlación positiva considerable obtenido a través del Rho de Spearman, con un valor de 0,747; asimismo en la dimensión desgaste profesional y desempeño laboral, existe una correlación positiva muy fuerte obtenido a través del Rho de Spearman, con un valor de 0,771; finalmente en relación a la dimensión tecnología y desempeño laboral, existe una correlación positiva considerable obtenido a través del Rho de Spearman, con un valor de 0,614, asimismo en todas las correlaciones entre dimensión y variable se obtuvo un valor de sig. menor al 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y el rechazo de la nula.
4. En relación al objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores, se determinó de acuerdo al rho spearman, la existencia de una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0,792 y un sig. bilateral de 0.00 menor al 0.05, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Propones a los encargados de una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura, la implementación de un plan para el manejo del estrés laboral, el mismo que incluya horarios flexible o trabajo remoto para la disminución de la sobrecarga laboral, mejorar las condiciones de trabajo, ya sea en el mobiliario y equipos, así como la creación de programas de bienestar, la misma que aporte a la mejora del desempeño laboral mediante el logro de objetivos, resultados y potencializar el desarrollo de cada trabajador
2. Se sugiere, la aplicación de estrategias para la mejora del desempeño laboral, la misma que se enfoque en la planificación de los objetivos, a través de indicadores de resultados, optimizando el comportamiento de cada empleado, con la finalidad de mejorar su rendimiento laboral y mejorando la rentabilidad corporativa.
3. Así mismo, la ejecución de estrategias para mejorar los factores que afectan los niveles de estrés laboral, como el espacio del ambiente de trabajo, disminución de ruidos, tensión y agotamiento laboral, la misma que permita optimizar el desempeño laboral a través de un buen desarrollo laboral, evaluación y recompensas a trabajador eficiente
4. Finalmente, la aplicación de un plan de intervención que permita efectivizar un buen manejo del estrés a través de las estrategias antes descritas, mejorando las condiciones de trabajo por cada área asignada, permitiendo mejorar la eficiencia en el desempeño de sus labores profesionales.



## REFERENCIAS

- Ahmad, E., Maidin, A., Abdullah, T., Naiem, F., Buraerah, S., Handayanif, R., & Prihantono, P. (2018). Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*, 6(1),18  
sacado:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz\\_VAJ-Palomino\\_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62569/Ortiz_VAJ-Palomino_PNP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Özgen, H., Azim Ö. & Azmi, Y (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana, Nobel Kitabevi.
- Kotteeswari, M., & Sharief, S. T. (2014). Job stress and its impact on employee's performance a study with. reference to employees working in Bpos. *International Journal of Business and Administration Research. Review*, 2(4), 18-25. <https://www.academia.edu/download/53437142/3.pdf>
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Work organization and stress*. World Health Organization
- Morey, J. N., Boggero, I. A., Scott, A. B., & Segerstrom, S. C. (2015). Current directions in stress and human immune function. *Current Opinion in Psychology*, 5, 13-17. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2015.03.007>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2018). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE.
- Abanto, W. (2015). *Diseño y Desarrollo del proyecto de investigación. Guía de aprendizaje*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Wu G, Hu Z, Zheng J. Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *Int J Environ Res Public Health*. 2019 Jul 5;16(13):2394. doi: 10.3390/ijerph16132394. PMID: 31284496; PMCID: PMC6651169. Sacado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31284496/>
- Muis M, Nai'em MF, Arsin AA, Darwis AM, Thamrin Y, Hans NAP. The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance of female

employees. *Gac Sanit.* 2021;35 Suppl 1:S90-S93. doi:  
10.1016/j.gaceta.2020.12.025. PMID: 33832638.

Bernal Torres, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico : Pearson.

Cázares, L., Christen, M., Jaramillo, E., Villaseñor, L., & Zamudio, L. (2015).  
*Técnicas actuales de investigación documental*. Mexico: Trillas.

Eurofound and EU-OSHA (2014), Psychosocial risks in Europe: Prevalence and  
strategies for prevention. Publications Office of the European Union:  
Luxembourg. sacado de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34275/330-489-1-PB.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Chiavenato , I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Decima  
Edición). Rio de Janeiro: BEST SELLER.

Da Cruz, A., & Melgarejo, R. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores  
de una empresa privada de servicios de Lima*. Obtenido de  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63035>

Deng, J., & Guo, Y. (2019). How job stress influences job performance among.  
*Environ Health Prev.*

Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Pearson.

Dolan, S. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill  
Interamericana de España S.L.

Fernandez, R. (Mayo de 2020). el estres laboral su gestion en situaciones de  
crisis. *cultura preventiva*, pág. 7.

Fischman, D. (6 de Abril de 2017). Evaluaciones de Desempeño. *el Comercio*.

Flores, D., & Granados, M. (2018). *El estres laboral y su influencia en el  
desempeño de los colaboradores del area asistencial de la clinica Salud  
Integral Farmedica*. Cajamarca.

- Ganster, D., & Rosen, C. (2013). "Work stress and employee health: A multidisciplinary review". *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122.
- Gonzales, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Iberoam Educ.*
- Rojas et al (2021) Investigación aplicada la recarga laboral y su influencia en el desempeño de los empleados en el área administrativa de una empresa cosmética, Bogotá, 2021. Sacado de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6525/Proyecto%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigacion* (Sexta Edicion ed.). Mexico.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigacion* (cuarta edicion ed.). Mexico: Best Seller.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: Best Seller.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Jany, J. (1994). *Investigación integral de mercados*. Bogota: Mc Graw-Hill.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Works: Stress, Productivity and the*
- Martínez , J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- MINSA. (2019). Alto nivel de estrés es un factor de riesgo que puede provocar un infarto. *Nota de Prensa*.
- Morrison, V., & Bennett, P. (2008). *Psicología de la salud*. Madrid: PEARSON PRENTICE HALL.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Parent-Lamarche, A., & Boulet, M. (2021). Workers' Stress During the First Lockdown: Consequences on Job Performance Analyzed With a Mediation Model. *J Occup Environ Med*, 469-475.
- Rivero, y. (Abril de 2019). Evaluacion del desempeño tendencias actuales .
- Rolph , E., Joseph, F., & Bush, A. (2016). *Administracion de Ventas*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Salas, A., Orbegoso, C., Salazar, M., & Hernandez, R. (2018). Autonomy of Work and Job Satisfaction in Administrative Workers. 8. doi:10.17162/au.v8i3.330
- Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Occup Health Psychology*.
- Stavroula, L., Amanda, G., & Tom, C. (2019). The Organization of work and stress. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequ>

## ANEXOS

### Anexo. 1 autorización de la Empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Piura, 16 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Piura.

A través del presente Ada Aimee Higuera Suarez, identificado (a) con DNI N° 07775786 representante de la empresa/institución Belcorp con el cargo de Gerente Regional, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Ames Montero Luciana Denisse.

b) Pacheco Benites Rosa Fiorela.

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura"

Si  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

Ada Aimee Higuera Suarez  
GERENTE REGIONAL  
PROVINCIA 1 - BELCORP

Firma y Sello  
Nombre y Apellidos Ada Aimee Higuera Suarez  
Cargo Gerente Regional

## Anexo 2. Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

N.º	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1							
	DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO							
1	¿En su centro laboral cuenta con un lugar amplio para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
2	¿En su ambiente laboral existen ruidos internos o externos que distraen sus actividades laborales?	X		X		X		
3	¿Su área de trabajo cuenta con buena iluminación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SOBRECARGA DE TRABAJO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	¿Usted se siente comprometido con el cumplimiento de metas o trabajos que se le asignan?	X		X		X		
5	¿Presenta usted cansancio cuando se le incrementa la meta a cumplir?	X		X		X		
6	¿Realizas de manera ágil, rápida y eficiente tus actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Existe competencia entre compañeros para lograr las metas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: DESGASTE PROFESIONAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Te sientes angustiado cuando no alcanzas las metas propuestas?	X		X		X		
9	¿Estás satisfecho con la retribución que recibes por tu esfuerzo laboral?	X		X		X		
10	¿Terminas agotada físicamente al final de cada jornada laboral?	X		X		X		
11	¿Te siento presionado ante la falta de resultados en ciertos casos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: TECNOLOGÍA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	¿La empresa está comprometida en brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
13	¿En tu centro laboral cuentan con equipos modernos para el desarrollo de tus funciones?	X		X		X		
14	¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Robert Alexander Jara Miranda      DNI: 42312593

Especialidad del validador: Investigación      Profesión: Licenciada en Administración      Centro Laboral: Universidad Cesar Vallejo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

## Anexo 3 Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 2							
	DIMENSIÓN: ALCANCE DE OBJETIVOS							
15	¿Con qué frecuencia su jefe supervisa su trabajo?	X		X		X		
16	¿La compañía te apoya con tu desarrollo profesional?	X		X		X		
17	¿Mejora su rendimiento después de recibir observaciones de su jefe acerca de su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RESULTADOS							
18	¿Cumple con los objetivos trazados gracias a las capacitaciones?	X		X		X		
19	¿Se realiza una retroalimentación constante para identificar oportunidades de mejora?	X		X		X		
20	¿Cumple satisfactoriamente con las metas establecidas cada 21 días?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA							
21	¿Recibe alguna recompensa monetaria o no monetaria por el logro de sus metas?	X		X		X		
22	¿Usted tiene libertad para actuar y tomar decisiones?	X		X		X		
23	¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por experiencia laboral en su puesto de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: POTENCIAL DEL DESARROLLO							
24	¿Existen incentivos laborales que motiven a obtener mejores resultados?	X		X		X		
25	¿Su remuneración es adecuada en comparación con trabajadores de otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
26	¿Con mis cualidades he tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?	X		X		X		
27	¿Cómo parte de su crecimiento su jefe le motiva a lograr excelentes resultados?	X		X		X		
28	¿Las tareas que realizo me implica demasiado esfuerzo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Robert Alexander Jara Miranda      DNI: 42312593

Especialidad del validador: Investigación      Profesión: Licenciada en Administración      Centro Laboral: Universidad Cesar Vallejo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

## Anexo 4. Constancia SUNEDU de validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **JARA MIRANDA**  
Nombres **ROBERT ALEXANDER**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **42312593**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO**  
Rector **ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES**  
Secretario General (E) **STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA**  
Director De Posgrado **LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**  
Fecha de Expedición **12/10/18**  
Resolución/Acta **RCU.N°0446-2018/UNT**  
Diploma **G00020098**  
Fecha Matricula **29/05/2015**  
Fecha Egreso **28/02/2018**



CÓDIGO VIRTUAL 0000734234

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
**Santiago de Surco, 14 de Mayo de 2022**

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 14/05/2022 14:56:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## Anexo 5. Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

N.º	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1							
	<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO</b>							
1	¿En su centro laboral cuenta con un lugar amplio para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
2	¿En su ambiente laboral existen ruidos internos o externos que distraen sus actividades laborales?	X		X		X		
3	¿Su área de trabajo cuenta con buena iluminación?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SOBRECARGA DE TRABAJO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
4	¿Usted se siente comprometido con el cumplimiento de metas o trabajos que se le asignan?	X		X		X		
5	¿Presenta usted cansancio cuando se le incrementa la meta a cumplir?	X		X		X		
6	¿Realizas de manera ágil, rápida y eficiente tus actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Existe competencia entre compañeros para lograr las metas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DESGASTE PROFESIONAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
8	¿Te sientes angustiado cuando no alcanzas las metas propuestas?	X		X		X		
9	¿Estás satisfecho con la retribución que recibes por tu esfuerzo laboral?	X		X		X		
10	¿Terminas agotada físicamente al final de cada jornada laboral?	X		X		X		
11	¿Te siento presionado ante la falta de resultados en ciertos casos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGIA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	¿La empresa está comprometida en brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
13	¿En tu centro laboral cuentan con equipos modernos para el desarrollo de tus funciones?	X		X		X		
14	¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dr. Abraham José García Yovera    DNI: 80270538

Especialidad del validador: Investigación    Profesión: Licenciada en Administración    Centro Laboral: Universidad Cesar Vallejo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

## Anexo 6. Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 2							
	DIMENSION: ALCANCE DE OBJETIVOS							
15	¿Con qué frecuencia su jefe supervisa su trabajo?	X		X		X		
16	¿La compañía te apoya con tu desarrollo profesional?	X		X		X		
17	¿Mejora su rendimiento después de recibir observaciones de su jefe acerca de su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSION: RESULTADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Cumple con los objetivos trazados gracias a las capacitaciones?	X		X		X		
19	¿Se realiza una retroalimentación constante para identificar oportunidades de mejora?	X		X		X		
20	¿Cumple satisfactoriamente con las metas establecidas cada 21 días?	X		X		X		
	DIMENSION: COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Recibe alguna recompensa monetaria o no monetaria por el logro de sus metas?	X		X		X		
22	¿Usted tiene libertad para actuar y tomar decisiones?	X		X		X		
23	¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por experiencia laboral en su puesto de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSION: POTENCIAL DEL DESARROLLO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	¿Existen incentivos laborales que motiven a obtener mejores resultados?	X		X		X		
25	¿Su remuneración es adecuada en comparación con trabajadores de otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
26	¿Con mis cualidades he tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?	X		X		X		
27	¿Cómo parte de su crecimiento su jefe le motiva a lograr excelentes resultados?	X		X		X		
28	¿Las tareas que realizo me implica demasiado esfuerzo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Dr. Abraham José García Yovera      DNI: 80270538

Especialidad del validador: Investigación      Profesión: Licenciada en Administración      Centro Laboral: Universidad Cesar Vallejo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

## Anexo 7. Constancia SUNEDU de validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARCIA YOVERA**  
Nombres **ABRAHAM JOSE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **80270538**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109895**  
Fecha Matrícula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
**Santiago de Surco, 07 de Mayo de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000724213

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/05/2022 18:29:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 8. Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ESTRÉS

N.º	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO</b>							
1	¿En su centro laboral cuenta con un lugar amplio para el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
2	¿En su ambiente laboral existen ruidos internos o externos que distraen sus actividades laborales?	X		X		X		
3	¿Su área de trabajo cuenta con buena iluminación?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: SOBRECARGA DE TRABAJO</b>							
4	¿Usted se siente comprometido con el cumplimiento de metas o trabajos que se le asignan?	X		X		X		
5	¿Presenta usted cansancio cuando se le incrementa la meta a cumplir?	X		X		X		
6	¿Realizas de manera ágil, rápida y eficiente tus actividades laborales?	X		X		X		
7	¿Existe competencia entre compañeros para lograr las metas?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: DESGASTE PROFESIONAL</b>							
8	¿Te sientes angustiado cuando no alcanzas las metas propuestas?	X		X		X		
9	¿Estás satisfecho con la retribución que recibes por tu esfuerzo laboral?	X		X		X		
10	¿Terminas agotada físicamente al final de cada jornada laboral?	X		X		X		
11	¿Te sientos presionado ante la falta de resultados en ciertos casos?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN: TECNOLOGIA</b>							
12	¿La empresa está comprometida en brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
13	¿En tu centro laboral cuentan con equipos modernos para el desarrollo de tus funciones?	X		X		X		
14	¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dra. Heredia Llatas Flor Delicia      DNI: 41365424

Especialidad del validador: Investigación      Profesión: Licenciada en Administración      Centro Laboral: Universidad Cesar Vallejo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

24 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante.

## Anexo 9. Instrumento de Validación



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	DIMENSIONES/Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 2							
	DIMENSIÓN: ALCANCE DE OBJETIVOS							
15	¿Con qué frecuencia su jefe supervisa su trabajo?	X		X		X		
16	¿La compañía te apoya con tu desarrollo profesional?	X		X		X		
17	¿Mejora su rendimiento después de recibir observaciones de su jefe acerca de su trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RESULTADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Cumple con los objetivos trazados gracias a las capacitaciones?	X		X		X		
19	¿Se realiza una retroalimentación constante para identificar oportunidades de mejora?	X		X		X		
20	¿Cumple satisfactoriamente con las metas establecidas cada 21 días?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO DE LA PERSONA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	¿Recibe alguna recompensa monetaria o no monetaria por el logro de sus metas?	X		X		X		
22	¿Usted tiene libertad para actuar y tomar decisiones?	X		X		X		
23	¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por experiencia laboral en su puesto de trabajo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: POTENCIAL DEL DESARROLLO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
24	¿Existen incentivos laborales que motiven a obtener mejores resultados?	X		X		X		
25	¿Su remuneración es adecuada en comparación con trabajadores de otras empresas del mismo rubro?	X		X		X		
26	¿Con mis cualidades he tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?	X		X		X		
27	¿Cómo parte de su crecimiento su jefe le motiva a lograr excelentes resultados?	X		X		X		
28	¿Las tareas que realizo me implica demasiado esfuerzo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Dra. Heredia Llatas Flor Delicia      DNI: 41365424

Especialidad del validador: Investigación      Profesión: Licenciada en Administración      Centro Laboral: Universidad Cesar Vallejo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

24 de noviembre del 2021

## Anexo 10. Constancia SUNEDU de validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HEREDIA LLATAS**  
Nombres **FLOR DELICIA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41365424**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/04/21**  
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**  
Diploma **052-109897**  
Fecha Matricula **04/01/2018**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
**Santiago de Surco, 07 de Mayo de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000724226

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 07/05/2022 18:56:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 11. Instrumento de recolección de datos

Estimada compañera de trabajo, somos alumnas de la escuela de administración de la universidad César Vallejo, el cuestionario es anónimo, tiene como finalidad Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura, la información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, agradecemos de antemano su gentil participación.

¿desea participar como encuestada en esta investigación?

Si

No

### Instrucciones:

A continuación, marcar con un aspa (x) la opción que considere según su elección.

	N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>E S T R E S</b>	<b>Dimensión: condiciones de trabajo</b>						
	1	¿En su centro laboral cuenta con un lugar amplio para el desempeño de sus funciones?					
	2	¿En su ambiente laboral existen ruidos internos o externos que distraen sus actividades laborales?					
	3	¿Su área de trabajo cuenta con buena iluminación?					
	<b>Dimensión: Sobrecarga de trabajo</b>						
	4	¿Usted se siente comprometido con el cumplimiento de metas o trabajos que se le asignan?					

5	¿Presenta usted cansancio cuando se le incrementa la meta por cumplir?					
6	¿Realizas de manera ágil, rápida y eficiente tus actividades laborales?					
7	¿Existe competencia entre compañeros para lograr las metas?					
	<b>Dimensión: desgaste profesional</b>					
8	¿Te sientes angustiado cuando no alcanzas las metas propuestas?					
9	¿Estás satisfecho con la retribución que recibes por tu esfuerzo laboral?					
10	¿Terminas agotada físicamente al final de cada jornada laboral?					
11	¿Te sientes presionada ante la falta de resultados en ciertos casos?					
	<b>Dimensión: tecnología</b>					
12	¿La empresa está comprometida en brindar un servicio de calidad?					
13	¿En tu centro laboral cuentan con equipos modernos para el desarrollo de tus funciones?					
14	¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas?					
	<b>Dimensión: alcance de objetivos</b>					
15	¿Con qué frecuencia su jefe supervisa su trabajo?					
16	¿La compañía te apoya con tu desarrollo profesional?					



D E S E M P E Ñ O	17	¿Mejora su rendimiento después de recibir observaciones de su jefe acerca de su trabajo?					
	<b>Dimensión: resultados</b>						
	18	¿Cumple con los objetivos trazados gracias a las capacitaciones?					
	19	¿Se realiza una retroalimentación constante para identificar oportunidades de mejora?					
	20	¿Cumple satisfactoriamente con las metas establecidas cada 21 días?					
	<b>Dimensión: comportamiento de la persona</b>						
	21	¿Recibe alguna recompensa monetaria o no monetaria por el logro de sus metas?					
	22	¿Usted tiene libertad para actuar y tomar decisiones?					
	23	¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en su puesto de trabajo?					
	24	¿Existen incentivos laborales que motiven a obtener mejores resultados?					
L A B O R A L	<b>Dimensión: potencial del desarrollo</b>						
	25	¿Su remuneración es adecuada en comparación con trabajadores de otras empresas del mismo rubro?					
	26	¿Con mis cualidades he tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?					

	27	¿Cómo parte de su crecimiento su jefe le motiva a lograr excelentes resultados?						
	28	¿Las tareas que realiza le implican demasiado esfuerzo?						

**Anexo 12**

**Tabla 1. Matriz de consistencia**

TÍTULO: “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una Compañía distribuidora de productos de belleza, Piura”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura <b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Estrés <b>DIMENSIONES:</b> Dimensión 1: Condiciones de trabajo Dimensión 2: Sobrecarga de trabajo Dimensión 3: Desgaste profesional Dimensión 4: Tecnología</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Según su finalidad: básica Según su alcance: descriptivo correlacional Según su diseño: no experimental Según su fuente de datos: documentales y de gabinete Según su enfoque: cuantitativo y cualitativo</p>
			<p><b>VARIABLE 2:</b> DESEMPEÑO LABORAL <b>DIMENSIONES:</b> Dimensión 1: Alcance de objetivos Dimensión 2: Resultados Dimensión 3: Comportamiento de la persona Dimensión 4: Potencial del desarrollo</p>	

<p><b>Problemas específica 01</b> ¿Cuál es el nivel de estrés de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?</p> <p><b>Problemas específica 02</b> ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?</p> <p><b>Problemas específica 02</b> ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura?</p>	<p><b>Objetivo Específico 1:</b> Conocer el nivel de estrés de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b> Conocer el nivel del desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.</p> <p><b>Objetivo específico 3:</b> determinar la relación entre las dimensiones del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en una compañía distribuidora de productos de belleza, Piura.</p>		<p><b>INDICADORES:</b> Espacio Ruido Luminosidad Responsabilidad Fatiga Destrezas Competitividad Angustia Insatisfacción Agotamiento Tensión Calidad de servicio Modernización telecomunicaciones</p>	
---	--	--	---	--

			<b>INDICADORES:</b> Supervisar Desarrollo Evaluación Objetivos Realimentación Metas Recompensa Habilidades Capacidades Motivación Valor Cualidades Excelencia esfuerzo	
--	--	--	--	--

Fuente: matriz de consistencia de las variables estrés y desempeño laboral Elaboración propia

## Anexo 13

**Tabla 2. Matriz de Operacionalización variable Estrés**

Variable	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Estrés	(Martínez, 2004) menciona un modo concreto de estrés que se da en el transcurso del trabajo, en la que se logran nivelar un orden de contextos como elementos habituales y concretos, que proceden individual o colectivamente a modo de efectos. Los efectos no solo están limitados a la profesión, de la misma manera afectan la vida propia y familiar.	El instrumento consta de 14 preguntas para medir las dimensiones de la variable estrés	Condiciones de trabajo	Espacio	1	Ordinal
				Ruido	2	
			Sobrecarga de trabajo	Luminosidad	3	
				Responsabilidad	4	
			Desgaste profesional	Fatiga	5	
				Destrezas	6	
			Tecnología	Competitividad	7	
				Angustia	8	
				Insatisfacción	9	
				Agotamiento	10	
				Tensión	11	
				Calidad de servicio	12	
				Modernización	13	
				Telecomunicaciones	14	

Fuente: MARTINEZ SELVA, J. M. (2004). Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados. Madrid: Pearson Educación S.A. Elaboración propia

## Anexo 14

**Tabla 3. Matriz de Operacionalización variable Desempeño Laboral**

Variable	Definición conceptual (según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Desempeño laboral	Según (Chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2017) desempeño laboral, Implica planificar, organizar, dirigir y controlar todo el flujo de sus funciones de la clasificación en todos los espacios y en unos de los niveles para afirmar el resultado de sus objetivos y el logro de excelentes resultados.	El instrumento consta de 14 preguntas para medir las dimensiones de la variable desempeño laboral	Alcance de objetivos	Supervisar	1	Ordinal
				desarrollo	2	
				Evaluación	3	
			Resultados	Objetivos	4	
				Realimentación	5	
			Comportamiento de la persona	Metas	6	
				Recompensa	7	
				Habilidades	8	
			Potencial del desarrollo	Capacidades	9	
				Motivación	10	
				Valor	11	
				Cualidades	12	
				Excelencia	13	
				Esfuerzo	14	

Fuente: Chiavenato, I. (2017). *Administracion de Recursos Humanos* (Vol. Decima Edicion). Rio de Janeiro: BEST

## Anexo 15

### FIABILIDAD

#### Escala: ESTRES

##### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

##### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	14

#### Escala: DESEMPEÑO LABORAL

##### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

##### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	14

Rangos de $\alpha$	Magnitud
> 0,90	Excelente
0,80 - 0,89	Bueno
0,70 - 0,79	Aceptable
0,60 - 0,69	Cuestionable
0,50 - 0,59	Pobre
< 0,50	Inaceptable

Fuente: Gómez, Cerrada y Rangel (2018)



## Prueba de Normalidad

### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,219	20	,013	,812	20	,001
Desempeño Laboral	,243	20	,003	,794	20	,001

## Anexo 16

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

	<b>Valor de Rho / Rango</b>	<b>Significado / Relación</b>
	- 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 media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	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 & Fernández, (2014)*

## TABLAS ESTADISTICAS POR REGUNTA

*¿En su centro laboral cuenta con un lugar amplio para el desempeño de sus funciones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	4	20,0	20,0	35,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿En su ambiente laboral existen ruidos internos o externos que distraen sus actividades laborales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Su área de trabajo cuenta con buena iluminación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Usted se siente comprometido con el cumplimiento de metas o trabajos que se le asignan?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Presenta usted cansancio cuando se le incrementa la meta por cumplir?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Realizas de manera ágil, rápida y eficiente tus actividades laborales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Existe competencia entre compañeros para lograr las metas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Te sientes angustiado cuando no alcanzas las metas propuestas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	4	20,0	20,0	35,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Estas satisfecho con la retribución que recibes por tu esfuerzo laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Terminas agotada físicamente al final de cada jornada laboral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	5	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Te sientes presionada ante la falta de resultados en ciertos casos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	50,0	50,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿La empresa está comprometida en brindar un servicio de calidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	8	40,0	40,0	50,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿En tu centro laboral cuentan con equipos modernos para el desarrollo de tus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	40,0	40,0	40,0
	A veces	5	25,0	25,0	65,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Existe una comunicación efectiva entre las diferentes áreas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	5	25,0	25,0	45,0
	A veces	5	25,0	25,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Con qué frecuencia su jefe supervisa su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	A veces	8	40,0	40,0	55,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿La compañía te apoya con tu desarrollo profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	7	35,0	35,0	55,0
	A veces	3	15,0	15,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Mejora su rendimiento después de recibir observaciones de su jefe acerca de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	3	15,0	15,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Cumple con los objetivos trazados gracias a las capacitaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	8	40,0	40,0	65,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Se realiza una retroalimentación constante para identificar oportunidades de mejora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	11	55,0	55,0	65,0
	Casi siempre	1	5,0	5,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Cumple satisfactoriamente con las metas establecidas cada 21 días?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	7	35,0	35,0	40,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Recibe alguna recompensa monetaria o no monetaria por el logro de sus metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	4	20,0	20,0	25,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Usted tiene libertad para actuar y tomar decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en su puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

¿Existen incentivos laborales que motiven a obtener mejores resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Su remuneración es adecuada en comparación con trabajadores de otras empresas del mismo rubro?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	35,0	35,0	35,0
	A veces	7	35,0	35,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Con mis cualidades he tenido oportunidad de innovar en mi trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	3	15,0	15,0	35,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Cómo parte de su crecimiento su jefe le motiva a lograr excelentes resultados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*¿Las tareas que realiza le implican demasiado esfuerzo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	A veces	8	40,0	40,0	45,0
	Casi siempre	4	20,0	20,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	