



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Estrés laboral y desempeño del personal del área comercial en El Clan - Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Proyectos y Desarrollo Empresarial

Autor

Luis Enrique Moyano Castillejo

Asesor

Dr. Ángel Hugo Campos Díaz

Huacho – Perú
2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Luis Enrique Moyano Castillejo	07454620	02 de abril de 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Ángel Hugo Campos Díaz	15619145	0000-0003-3306-6412
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Dr. José Luis Ausejo Sánchez	45307125	0000-0003-4674-6150
M(o). Wilmer Huerta Hidalgo	46038002	0000-0002-8772-8672

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL ÁREA COMERCIAL EN EL CLAN-FONDOS COLECTIVOS EN LA VICTORIA, LIMA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
3	1library.co Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

A mi familia.

Luis Enrique Moyano Castillejo

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la
Universidad Nacional José Faustino
Sánchez Carrión.

Luis Enrique Moyano Castillejo

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 Descripción de la realidad problemática	16
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio	19
1.6 Viabilidad del estudio	20
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Investigaciones internacionales	21
2.1.2 Investigaciones nacionales	24
2.2 Bases teóricas	26

2.2.1 Estrés Laboral	26
2.2.2 Desempeño del Personal.....	29
2.3 Bases Filosóficas.....	32
2.4 Definición de términos básicos	34
2.5 Hipótesis de investigación	37
2.5.1 Hipótesis general	37
2.5.2 Hipótesis específicas.....	37
2.6 Operacionalización de las variables	38
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	41
3.1 Diseño metodológico	41
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	42
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	42
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	42
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	43
4.1 Presentación y análisis de los resultados	43
4.1.1 Análisis Descriptivo	43
4.1.2 Análisis Inferencial.....	48
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	57
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
6.1 Conclusiones	60
6.2 Recomendaciones.....	61
REFERENCIAS.....	62
7.1 Fuentes bibliográficas	62
7.2 Fuentes electrónicas	63
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal....	39
Tabla 2 Estrés Laboral	43
Tabla 3 Desempeño del Personal.....	44
Tabla 4 D1 Síntomas Fisiológicos	45
Tabla 5 D2 Síntomas Cognitivos	46
Tabla 6 D3 Síntomas Conductuales.....	47
Tabla 7 D4 Síntomas Emocionales	48
Tabla 8 Normalidad de las variables	49
Tabla 9 Correlación de las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal	50
Tabla 10 Correlación de la D1 Síntomas Fisiológicos y la variable Desempeño del Personal	52
Tabla 11 Correlación de la D2 Síntomas Cognitivos y la variable Desempeño del Personal	53
Tabla 12 Correlación de la D3 Síntomas Conductuales y la variable Desempeño del Personal.....	54
Tabla 13 Correlación de la D4 Síntomas Emocionales y la variable Desempeño del Personal.....	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estrés Laboral.....	43
Figura 2 Desempeño del Personal	44
Figura 3 D1 Síntomas Fisiológicos.....	45
Figura 4 D2 Síntomas Cognitivos.....	46
Figura 5 D3 Síntomas Conductuales	47
Figura 6 D4 Síntomas Emocionales	48
Figura 7 Rangos de interpretación Coeficiente Rho de Spearman	50
Figura 8 Diagrama de Dispersión Estrés laboral vs. Desempeño del Personal	51
Figura 9 Diagrama de Dispersión Síntomas Fisiológicos vs. Desempeño del Personal	52
Figura 10 Diagrama de Dispersión Síntomas Cognitivos vs. Desempeño del Personal	53
Figura 11 Diagrama de Dispersión Síntomas Conductuales vs. Desempeño del Personal ..	55
Figura 12 Diagrama de Dispersión Síntomas Emocionales vs. Desempeño del Personal ..	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. La metodología fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue 210 colaboradores de la empresa y la muestra de 30 colaboradores. La técnica de recopilación de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Respecto al estrés laboral, el 40% evidenciaron un nivel bajo, el 53% un nivel medio y el 7% un nivel alto, respecto al desempeño del personal el 0% evidenciaron un nivel bajo, el 47% un nivel medio y el 53% un nivel alto. La correlación fue fuerte, negativa e indirecta (-0.825) y Sig=0.000 < 0.05 entre ambas variables. Se concluye que existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño de los trabajadores, síntomas del estrés.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between work stress and the performance of the commercial area personnel in EL CLAN-Fondos Colectivos in La Victoria, Lima, 2023. The methodology was of the applied type, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 210 employees of the company and the sample of 30 employees. The data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire. Regarding work stress, 40% showed a low level, 53% a medium level and 7% a high level, regarding staff performance, 0% showed a low level, 47% a medium level and 53% a high level. The correlation was strong, negative and indirect (-0.825) and Sig=0.000 < 0.05 between both variables. It is concluded that there is an indirect relationship between work stress and the performance of the commercial area personnel in EL CLAN-Fondos Colectivos in La Victoria, Lima, 2023.

Keywords: job stress, worker performance, symptoms of stress.

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado, las empresas de hoy en día buscan satisfacer a sus clientes ofreciendo bienes y servicios en busca de obtener rentabilidad y lograr los objetivos corporativos planteados. Para que las empresas logren sus metas es necesario gestionar adecuadamente el talento humano, pero a veces el ser humano es sujeto de las altas demandas laborales, supervisión excesiva u otras causas que generan una situación que escapa de su control, esa situación es el estrés laboral.

El estrés representa la reacción del cuerpo ante estímulos adversos, conocidos como estresores. Esta respuesta implica alteraciones en el aspecto físico, biológico, hormonal y conductual del individuo. El estrés puede originarse debido a factores emocionales, presiones sociales o situaciones amenazantes en el entorno del sujeto. El estrés laboral representa una forma particular de estrés que se centra exclusivamente en el ámbito profesional. Surge como resultado de la presión asociada con el desempeño de tareas laborales, lo que puede llevar a una carga física y mental excesiva para el trabajador. Esto puede tener repercusiones negativas en la salud individual y en la vida personal del individuo, creando una alteración entre el entorno de trabajo y el personal. Además, la organización o empresa también puede verse afectada en términos de su productividad como consecuencia de este tipo de estrés. (Cortés, Bedolla y Pecina, 2020).

De otro lado, el desempeño del personal presenta un papel crucial en el progreso de las organizaciones, permitiéndoles alcanzar sus objetivos corporativos. Este desempeño se refiere al comportamiento que exhibe un individuo en su puesto de trabajo, y es altamente situacional, variando de una persona a otra debido a una serie de factores influyentes. La cantidad del esfuerzo que una persona está dispuesta a invertir está determinada por la valoración de las recompensas y la percepción de que estas están relacionadas con su

esfuerzo personal, estableciendo así una relación de costo y beneficio. Además, el esfuerzo de cada uno está condicionado por capacidades y las habilidades de cada persona, así como por la percepción del rol que desempeña. Por lo tanto, en el desempeño en el puesto de trabajo influyen una serie de variables que interactúan entre sí. (Chiavenato, 2018).

Este estudio pretende determinar qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023, y comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I, expone la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación, presenta también las delimitaciones y viabilidad.

Capítulo II, muestra el marco teórico que involucra antecedentes y bases teóricas, bases filosóficas, términos básicos, así como las hipótesis planteadas y la operacionalización de variables.

Capítulo III, presenta el diseño metodológico, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las de procesamiento de la información.

Capítulo IV, describe los resultados del estudio, la estadística descriptiva (tablas de frecuencia y gráficos) y la estadística inferencial (prueba de normalidad y pruebas de hipótesis).

Capítulo V se detalla la discusión de los resultados obtenidos comparada con otras investigaciones.

Capítulo VI se describen las conclusiones y las recomendaciones

Finalmente están las referencias y los anexos; los cuales involucran la matriz de consistencia, así como la matriz de operacionalización de variables, la matriz de datos y los instrumentos de evaluación de cada variable.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El presente estudio se efectúa en el área comercial de la empresa privada El Clan-Fondos Colectivos ubicada en el distrito de La Victoria, ciudad de Lima. La organización se dedica a ofrecer bienes y servicios relacionados con fondos colectivos que consiste en la adquisición de vehículos a través de pagos periódicos mensuales y anuales donde al final por sorteo o remate el cliente adquiere el bien. Cuenta con 06 sucursales en Lima siendo la oficina La Victoria, en Lima Perú, la oficina principal donde radica la gerencia general. Actualmente están introduciendo productos inmobiliarios bajo la misma modalidad. La organización de 210 colaboradores posee una estructura tradicional jerárquica y comprende una gerencia general, una comercial, una logística, una financiera que incluye créditos y cobranzas y una de TI. Opera en el mercado de Lima desde hace 07 años y está supervisada por la Superintendencia del Mercado de Valores.

Últimamente se ha notado en cierto personal del área comercial de la empresa El Clan-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima que presentan síntomas fisiológicos adversos como dolores de cabeza, de cuello, malestar estomacal, se sienten agotados y algunos tienen insomnio, asimismo, se ha observado síntomas cognitivos como dificultad de concentrarse, de aprender nuevas cosas u olvidarse de los pendientes. Se presentan algunos síntomas conductuales como pedir permisos voluntarios, disminuir productividad, comer en exceso y finalmente, síntomas emocionales, como sentir ansiedad, irritabilidad, mal humor, desmotivación, falta de empatía entre otros. Todo lo anterior probablemente por el estrés laboral.

Se ha observado que el desempeño en cierto personal del área comercial en la empresa El Clan-Fondos Colectivos en La Victoria, no es el esperado. Se percibe que no se interrelacionan muy fácilmente entre colaboradores, existen algunas deficiencias de comunicación, ha disminuido la iniciativa, persistencia y dedicación. Se distraen y no manejan adversidades, el liderazgo no es notorio. A veces no cumplen los objetivos previstos, ha disminuido la eficiencia y la eficacia y la capacidad de poder resolver problemas en algunos colaboradores.

Si es que persiste la actual situación de cierto personal perteneciente al área comercial de la entidad generará como consecuencia la progresiva disminución del nivel de ventas, rotación de personal, mayores gastos en nuevos reclutamientos, selección contratación de nuevo personal con sobre costos y por ende, disminución de la rentabilidad de la empresa, siendo este un factor negativo para la organización.

La propuesta de mejora luego de efectuar el análisis de estas dos variables; estrés laboral y desempeño del personal, es presentar a la gerencia general un plan de gestión del estrés para minimizar los síntomas fisiológicos, cognitivos, conductuales y emocionales presentados parte del estrés y que posiblemente sean la causa de la disminución del desempeño laboral de ciertos colaboradores del área comercial de El Clan-Fondos Colectivos, en la Victoria, Lima 2023.

Por lo antes expuesto se formula el problema como se muestra a continuación.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?

¿Qué relación existe entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar qué relación existe entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Determinar qué relación existe entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Determinar qué relación existe entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Determinar qué relación existe entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

1.4 Justificación de la investigación

La justificación teórica se basa en que la investigación busca contribuir con las bases teóricas de cada una de las variables en estudio: estrés laboral y desempeño del personal generando reflexión, discusión o contrastación.

La justificación metodológica se basa en que la investigación aporta nuevas dimensiones, indicadores e ítems referente a las variables en estudio que pueden ser utilizado para futuras investigaciones.

La justificación práctica se basa en que esta investigación contribuirá, con la propuesta de mejora del control del pronóstico, a disminuir el problema existente en la organización referente al estrés laboral, mejorando el desempeño del personal.

La justificación social se basa en que la propuesta de mejora contribuirá al bienestar social directo de los colaboradores (internamente) e indirectamente a sus familias. Asimismo, un colaborador con menos problemas de estrés laboral y mejor desempeño atiende mejor a sus clientes y se relaciona mejor con sus proveedores, por ende, el beneficio social también incluye indirectamente clientes y proveedores.

1.5 Delimitaciones del estudio

La delimitación temporal está referida al periodo implicado en la investigación, siendo este de 06 meses, contados desde setiembre de 2022.

La delimitación organizacional está referida a la empresa en donde se realiza la investigación, El Clan Fondos Colectivos.

La delimitación geográfica está referida a la ubicación de la empresa, situada en Balconcillo, La Victoria, Lima, Perú.

La delimitación social, está referida al grupo social sobre el cual se realiza la investigación, en este caso el personal del área comercial de la empresa El Clan Fondos Colectivos.

1.6 Viabilidad del estudio

Respecto a la viabilidad organizacional y disponibilidad de recursos humanos no se presentan inconvenientes pues está definida la indicación y predisposición del personal a participar en la investigación.

Respecto a la viabilidad del tiempo, no se presentan inconvenientes pues están definidos los tiempos para recopilar la data brindada por el personal de la empresa.

Respecto a la viabilidad de acceso de información, no se presentan inconvenientes pues, por decisión e indicación de la gerencia, la información necesaria será brindada oportuna y transparentemente.

Respecto a la viabilidad de permisos, no se presentan inconvenientes pues tenemos el permiso de la gerencia general para realizar la investigación, la cual previamente se ha definido en reunión con ellos.

Respecto a la viabilidad económica, no se presentan inconvenientes pues se cuenta con los recursos para realizar la investigación.

Respecto a la viabilidad política, no se presentan inconvenientes pues el sesgo político de la gerencia es el mismo que el del investigador, pero así no lo fuera, por los vínculos amicales no se generaría ningún problema.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Moreira y Zambrano (2021) presentaron el estudio “Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone”, Ecuador. El objetivo fue evaluar la incidencia del estrés en el desempeño en el trabajo en la mencionada entidad. Metodología deductiva, analítica y descriptiva. Se empleó la entrevista y encuesta como técnicas de recopilación de datos. La población 419 empleados y muestra 165. Los resultados de la encuesta mostraron un nivel de estrés medio en 56% y alto 32% siendo los trastornos musculares el mayor síntoma (31%). El personal presentó un nivel de estrés moderado en cierre e inicio de año; donde la carga laboral era más exigente. Los estresores de influencia fueron volumen e intensidad de trabajo, equilibrio de la familia, horario laboral, área o lugar de trabajo, ocasionando deficiente desempeño laboral y enfermedades en algunos empleados. Aun así, se concluyó, estadísticamente, que el estrés laboral no incidió negativamente en el desempeño de los empleados.

Choto (2020) presentó el estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law S.A. en la ciudad de Panamá” El objetivo fue indagar la influencia del estrés laboral en los trabajadores de la mencionada empresa. La investigación se basó diseño explicativo, con una muestra de 13 trabajadores.. Los resultados de la encuesta indicaron que los síntomas de estrés que más se manifestaron en la escala "algunas veces" fueron: cansancio (18.8%), necesidad de comer (23.5%), preocupación por no cumplir su trabajo (36.2%), cambio de estado de ánimo (41.2%), enojo

y depresión (23.5%), insomnio (47.1%) y en general consideraron que el estrés puede influir en sus labores “algunas veces” el 29.4% y “siempre” el 23.5%. Se concluye que el estrés influye en el óptimo desempeño laboral de los trabajadores.

Archila (2018) presentó el estudio titulado “El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala” cuyo objetivo fue establecer la relación entre el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos en las mencionadas empresas. La investigación fue de diseño no experimental, de enfoque mixto. Se emplearon como técnicas de obtención de datos la encuesta, entrevista, y como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Población de 263 y muestra 157 colaboradores. Los resultados mostraron que el 55% de los encuestados sentían que sus puestos le generaban presión, 55% no ejecutaban a cabalidad sus funciones, 78% se sentían irritados y estresados, 46% sentían insatisfacción y desmotivación. Se concluyó que el estrés observado afecta a los colaboradores en aspectos físicos, conductuales, interpersonales y emocionales así como en rendimiento y satisfacción laboral. Existe entonces, relación entre el estrés y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos en empresas del área logística del municipio en estudio.

Tenelanda (2018) presentó el estudio titulado “El estrés laboral en los diferentes estratos jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex - Duraflex S.A.” Ecuador. El objetivo fue analizar el estrés laboral en los tres niveles jerárquicos de la empresa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación fue tipo descriptiva, no experimental, transversal, población 140 empleados y muestra 60, técnica de recopilación de datos la encuesta e instrumento cuestionario. Al medir los niveles de estrés laboral en los tres estratos jerárquicos, las dimensiones estima e inseguridad, fueron las más afectadas, con mayores riesgos psicosociales (83.3% y estima 88.9% respectivamente a nivel administrativo). Se pudo determinar que las dimensiones que

más provocaban estrés en el personal fueron inseguridad, estima y exigencias psicológicas. Aun así, en el desempeño, gerentes y el nivel operativo (administrativos) obtuvieron una calificación de “muy buena” de manera mayoritaria, y nivel operativo (ejecución) alcanzó una calificación de “excelente”. Finalmente se concluye que el estrés laboral no incidió negativa ni significativamente en el desempeño de los empleados.

Ramírez (2018) presentó el estudio titulado "Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del estado de México", el cual tenía como objetivo identificar los factores que causaban estrés en el personal que trabajaba en el Centro de la Universidad UAEM Nezahualcóyotl, ubicada en México. Metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo transversal. La población de interés comprendía a todos los colaboradores que formaban parte de esta dependencia, y la muestra se constituyó mediante un muestreo no probabilístico, en el que participaron 8 personas del área administrativa. La técnica de recolección de datos empleada en la investigación fue la encuesta, y el instrumento utilizado para recopilar información fue un cuestionario. Los resultados mostraron que el 82,9% de los funcionarios técnico administrativos mostraron niveles tolerables de estrés, 50% no tenían infraestructura tecnológica para realizar sus trabajos a tiempo, 50 % no tenían protección por parte de sus compañeros con demandas de trabajo injustas que les hacían los jefes y el 62.50% de los trabajadores mencionaron que el supervisor nunca dio la cara por ellos ante sus jefes, 62.50% consideró que la estructura formal genera mucho papeleo, el 87.50 % de los trabajadores no comprendían las estrategias organizacionales, el 75 % de los trabajadores no tenían control en el trabajo y el 75 % de los trabajadores nunca brindaban ayuda técnica cuando era necesaria. Se concluyó que se logró el objetivo de identificar los factores estresantes que afectaban a los colaboradores de la entidad en estudio, siendo unos más notorios que otros, igualmente, el estrés tuvo relación con su satisfacción laboral de los empleados.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Santa Cruz (2022) llevó a cabo un estudio titulado "Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020". El objetivo de este estudio fue determinar la posible relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería del mencionado nosocomio. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó una encuesta que constaba de 50 preguntas relacionadas con las variables de interés a una población de 134 enfermeras, y se obtuvo una muestra de 100 participantes. Los resultados obtenidos en términos descriptivos indicaron que el nivel de estrés laboral se situó en un 56% en el nivel medio, mientras que el desempeño laboral se encontró en un 58% en el nivel medio. Sin embargo, los resultados inferenciales relacionados con el objetivo general mostraron que el estadístico de correlación Rho de Spearman fue de -0.128, con un valor de significancia (bilateral) de 0.203. Esto llevó al rechazo de la hipótesis planteada por el investigador. De manera similar, las hipótesis específicas también arrojaron valores negativos en el coeficiente Rho de Spearman y valores de significancia (bilateral) por encima del nivel alfa (α) establecido en 0.05. Esto llevó a la conclusión de que no existía una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en el personal de enfermería del hospital de la Región Callao durante el año 2020.

Ochochoque (2022) presentó el estudio "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas del distrito de Putina, Puno - 2019" cuyo objetivo fue determinar el efecto del clima organizacional sobre el desempeño de los docentes en las IE mencionadas. Como metodología fue descriptiva observacional, cuantitativa, no experimental de corte transversal, método el hipotético-deductivo. La población estuvo compuesta por 86 docentes de secundaria de las IE. La muestra fue censal. Como resultados la percepción del clima

organizacional tuvo una percepción positiva en un 71,1%. El nivel de desempeño laboral en la IE fue de 82.5% en promedio. Se concluye que el clima organizacional tuvo influencia significativa en el desempeño laboral de los docentes de las IE en estudio.

Ruiz & Serrano (2021) presentaron el estudio titulado "Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud denominado "Catalina Huanca" en Lima Este - 2021" cuyo objetivo general fue evaluar la relación entre estrés y desempeño laboral en los trabajadores de dicho centro de salud. Metodológicamente, se utilizó el método científico, investigación descriptiva, aplicada, diseño no experimental, cuantitativa. La población fue de 39 hombres y 27 mujeres trabajadores del centro, muestra censal. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y los instrumentos fueron dos cuestionarios: uno para evaluar el grado de estrés y el otro, medir desempeño laboral. Mediante la correlación de Spearman se obtuvo un valor $p = 0.991$, se concluyó que no existe una correlación entre estrés y desempeño laboral. Las autoras sugieren continuar con otros estudios porque los resultados son opuestos a otros estudios similares en el campo.

Palomino (2017) presentó el estudio "Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017" cuyo objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la entidad de salud. La investigación presentó un diseño no experimental, nivel correlacional de corte transversal, tipo básica, con una población de 60 evaluadores de la entidad. Para medir el estrés laboral se empleó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Se aplicó la correlación de Spearman para contrastar las hipótesis, comprobando las mismas con un $p = 0,000$ menor que 0,05 y el valor Rho de Spearman = 0,673 de correlación fue positiva alta. A nivel los evaluadores en mención, se concluye que existió relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los mismos.

Carrión (2017) presentó el estudio "Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana, 2017" cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre dichas variables en la entidad en mención. Su metodología fue descriptiva correlacional de corte transversal, la muestra de 329 trabajadores de la entidad, se recopiló la información con una encuesta. Los resultados evidenciaron una calificación de "regular", para ambas variables con una correlación alta tipo positiva y significativa ($Rho = 0.911$, $p \text{ valor} = 0,000 < 0.05$), Se concluyó que existió relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral de los trabajadores de la entidad en estudio, esta fue significativa y se afirma que a mayor motivación laboral, se presenta un mayor desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés Laboral

2.2.1.1 Definición

El estrés en el entorno laboral es un proceso psicológico incómodo que afecta a los individuos. No es una situación estática, sino que evoluciona con el tiempo y se manifiesta cuando una persona se enfrenta a una situación en la que no puede prever con certeza el resultado, ya sea una oportunidad o una demanda (Robbins & Judge, 2017).

El estrés laboral engloba una serie de consecuencias o respuestas físicas, químicas y psicológicas que se desencadenan como resultado de tensiones ambientales. Surge cuando una persona se enfrenta a situaciones de incertidumbre, demanda o necesidad en el trabajo, como la ausencia de confianza, dificultades en la relación con el supervisor, presión laboral, tareas monótonas, carga excesiva de trabajo, aburrimiento, falta de perspectiva profesional y mínima satisfacción laboral. Este estrés se manifiesta como un desequilibrio tanto a nivel

fisiológico como psicológico y está relacionado con conflictos emocionales y relaciones laborales tensas (Chiavenato, 2018).

El estrés puede definirse como cualquier demanda adaptativa originada por factores físicos, emocionales o psicológicos, que desencadena una respuesta de afrontamiento. El estrés positivo, que se experimenta en situaciones de logro y felicidad, se conoce como estrés. Por otro lado, el estrés perjudicial que afecta negativamente a la seguridad, los sentimientos y la autoeficacia se denomina diestrés (estrés negativo). En caso de gravedad puede conducir a la depresión, también a la frustración y una disminución en la productividad, situación que se conoce como Burnout (Bohlander, 2017).

El estrés laboral puede ser originado tanto por factores del entorno como por características personales. Entre los factores ambientales se incluyen una carga de trabajo excesiva, un ambiente laboral inquietante y las relaciones laborales con compañeros de trabajo, entre otros. Por otro lado, los factores personales varían de una persona a otra, lo que significa que cada individuo puede responder de manera diferente a situaciones externas. Por ejemplo, las personas que trabajan en exceso, conocidas como workaholics, y se esfuerzan por alcanzar metas a menudo complejas, pero que también tienen una baja autoestima, insuficiente tolerancia y mínima paciencia, una salud deficiente, y no se cuidan físicamente a través del ejercicio, pueden ser especialmente propensas al estrés laboral.

En el entorno laboral, diversos factores pueden generar estrés laboral. Estos factores incluyen:

- Sobrecarga laboral: Cuando se asignan demasiadas responsabilidades o tareas a un empleado, lo que puede llevar a sentirse abrumado.
- Monotonía de acciones: La realización repetitiva de tareas sin variación puede causar aburrimiento y estrés.

- Rigidez de actividades: La falta de flexibilidad en la realización de actividades puede ser estresante.
- Programaciones de tareas: La gestión de plazos ajustados o calendarios apretados puede generar presión adicional.
- Ausencia de apoyo de compañeros o jefe: La ausencia de respaldo o ayuda de los colegas o superiores puede aumentar la sensación de estrés.
- Conflicto de funciones: Cuando hay ambigüedad o superposición en las responsabilidades laborales, puede surgir el estrés.
- Responsabilidad aumentada: La carga de responsabilidad adicional puede generar ansiedad.
- Mala comunicación: La falta de comunicación efectiva en el lugar de trabajo puede llevar a malentendidos y estrés.
- Poca coordinación: La falta de coordinación entre equipos o departamentos puede generar tensiones.
- Cultura organizacional: Una cultura empresarial que carece de progreso y participación puede contribuir al estrés laboral.
- Factores externos: Aspectos de la vida personal, como la familia, la situación económica o la relación con la comunidad, también pueden influir en el estrés laboral.
- Relaciones laborales: Las interacciones con subordinados, colegas, superiores y clientes pueden generar estrés en el entorno laboral.

Estos elementos en el entorno laboral pueden contribuir al estrés, y es importante que las organizaciones y los individuos estén conscientes de ellos para abordar y gestionar adecuadamente este problema (Chiavenato, 2018).

2.2.1.2 Dimensiones del Estrés Laboral

El estrés en el lugar de trabajo puede presentar síntomas tipo fisiológicos, tipo cognitivos, tipo conductuales o también, tipo emocionales, entre ellos se describen:

- Los síntomas fisiológicos: cefaleas, molestias en la zona de la espalda o el cuello, incomodidad abdominal, cansancio, infecciones, respiración rápida, incremento en la presión arterial, sensación de agotamiento, riesgo de desarrollar obesidad y enfermedades cardiovasculares, disminución de la memoria, así como trastornos del sueño.
- Los síntomas cognitivos: falta de capacidad de concentración, la sensación de confusión, la disminución en la habilidad de resolución de problemas y la reducción de la capacidad de adquirir conocimientos.
- Los síntomas conductuales: reducción en el rendimiento laboral, comisión de errores, ausencias por motivos de salud, desafío en las relaciones interpersonales, manifestación de llanto sin motivo evidente y un aumento en el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias.
- Los síntomas emocionales: temor, enojo, estado de ánimo negativo, sensación de fracaso, extenuación, sensación de impotencia, falta de confianza, falta de paciencia y falta de entusiasmo (Cortés, Bedolla, y Pecina, 2020).

2.2.2 Desempeño del Personal

2.2.2.1 Definición

El desempeño se define como la acción de desempeñar o desempeñarse, y desempeñar se refiere específicamente a que una persona ejerza sus obligaciones relativos a un oficio. También hace referencia a trabajar o dedicarse a una cierta actividad (RAE,2022).

El desempeño laboral se refiere al comportamiento de una persona en su puesto de trabajo, y es altamente situacional, variando de un individuo a otro y dependiendo de una serie de factores condicionantes que ejercen una gran influencia en él. La magnitud del esfuerzo que una persona realice está determinada por el valor de las recompensas y su percepción de que dichas recompensas dependen de su esfuerzo personal, estableciendo así una relación de costo y beneficio. Además, el esfuerzo individual se ve influenciado por las capacidades y habilidades personales, así como por la percepción del rol que desempeñará en la organización. En resumen, el desempeño en el trabajo está condicionado por una serie de variables que tienen un impacto significativo en él (Chiavenato, 2018).

El desempeño debe evaluarse, la evaluación del desempeño es proceso que evalúa de manera completa y objetiva el comportamiento profesional, las competencias y la productividad de un trabajador. Evalúa quién es la persona, qué acciones realiza y qué resultados logra. Este proceso verifica en qué medida se cumplen los objetivos establecidos a nivel individual, y abarca aspectos como actitudes, habilidades y relaciones con pares, responsabilidad y otras variables que tengan que ver con el rendimiento (Bizneo, 2022).

La evaluación de desempeño es un procedimiento organizado y sistematizado para poder evaluar los atributos, conductas y resultados que tengan relación con el trabajo, con la finalidad de descifrar en qué medida el empleado es productivo, y si podrá o no mejorar su rendimiento más adelante (Kenjo, 2020).

Dentro de las características del desempeño está la evaluación y esta trae beneficios como:

- Aclara los objetivos del departamento al que el empleado pertenece, asegurando que comprenda la dirección de la empresa y del departamento.

- Reconoce nuevas iniciativas y oportunidades que se ponen a disposición de los empleados, estableciendo de manera colaborativa objetivos y métricas claras para sus roles.
- Identifica los recursos actualmente disponibles o necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.
- Facilita la existencia de un registro documentado que refleja el rendimiento de cada colaborador, lo que a su vez permite tomar decisiones relacionadas con la progresión profesional, promociones y compensaciones
- Facilita una comunicación y comprensión más efectivas entre los líderes y el personal, fomentando un entorno laboral positivo y brindando la oportunidad de que los líderes y los empleados interactúen y compartan perspectivas sobre la organización y las tareas diarias (Werther y Davis, 2008).

2.2.2.2 Dimensiones del Desempeño del Personal

Mondragón (2022), menciona 02 dimensiones para el desempeño laboral: Requisitos/habilidades y Actitudes/Gestión, basado en los factores del estrés de Campbell (1990) distribuidos en dichas dimensiones:

- Requisitos y habilidades: Referida al rendimiento técnico, requisitos de puesto, también abarca habilidades técnicas e interpersonales. Comprensible, convincente y comunicación bien organizada.
- Actitudes y Gestión: Referido a la iniciativa, la perseverancia y el esfuerzo, ya sea de manera voluntaria o al trabajar en condiciones desfavorables. El comportamiento laboral contraproducente, que tiene un impacto negativo en los resultados planificados. Al aspecto de gestión, ejecución y liderazgo, así como el desempeño de quienes lideran y su influencia sobre las relaciones entre las personas. Al rendimiento

de la gestión jerárquica en una organización con estructura jerárquica que implica las acciones relacionadas con la generación, conservación y asignación de recursos a los empleados para alcanzar los objetivos. El liderazgo entre compañeros se enfoca en las relaciones existentes entre los integrantes de un equipo, mientras que el desempeño de la gestión entre compañeros se refiere a las funciones de gestión, como la resolución de problemas.

2.3 Bases Filosóficas

En este apartado mencionamos las corrientes filosóficas, principios modelos y/o teorías de muchos años atrás, que otorgan mayor sustento a nuestras variables en estudio.

2.3.1 Teorías del estrés laboral

Teoría de facetas ampliada de Beehr y Newman

Beehr y Newman (1978) plantearon la teoría de facetas ampliada que sostiene que el estrés laboral se encuentra en el entorno ambiental, es decir, las consecuencias organizativas (comportamientos) y a su vez, en la faceta de consecuencias personales (la personalidad).

Teoría de Karasek de demandas y control

Karasek (1979) plantea la teoría demandas y control que sustenta que el estrés se genera por la conjunción de altas demandas laborales (cantidad, tipo, volumen, ritmo de trabajo, órdenes sin congruencia, depender del trabajo de otros, concentración requerida, imprevistos), y el control (que el empleado pueda controlar sus propias actividades, autónomo. Además que pueda desarrollar habilidades como aprender o ser creativo.

Teoría de demandas, control y apoyo social

Johnson y Hall (1988) plantean la teoría donde interactúan demandas, control y apoyo social, la cual es una ampliación de la teoría de Karasek, propuesta por Johnson y Hall

(1988) y complementada por Karasek-Theorell (1990), en la cual se añaden el apoyo social (del superior o los compañeros). Esta última dimensión es un factor que influye en el estrés. Llamada teoría de demandas-control-apoyo social

Teoría de conservación de recursos

Hobfoll (1989) plantea la teoría de conservación de recursos . El estrés se origina por la falta de recursos (que se pierdan, que no se tengan o que no se puedan conseguir). Los recursos son elementos, características o condiciones que preservan la salud. Ejemplo autoestima, optimismo y apoyo social. Cuando se recuperan o no se pierden los recursos el estrés se aminora.

2.3.2 Teorías del desempeño laboral

Teoría del desempeño de Murphy

Murphy (1989) en donde se enfatiza desempeño, productividad y eficiencia. El desempeño es el o los comportamientos que son importantes para los objetivos de la entidad. Comportamientos sobre las tareas, relaciones interpersonales, perder el tiempo y comportamientos negativos (violencia, robos).

Teoría general del desempeño laboral

Campbell (1990) plantea la teoría general del desempeño laboral donde expone que el desempeño laboral son elementos observables que hacen las personas y son importantes para los fines de la entidad. Considera factores como: rendimiento técnico, requisitos para el puesto, habilidades interpersonales, comunicación, iniciativa, persistencia, comportamiento negativo, liderazgo, jerarquía, gestión de recursos, interrelaciones, solución de problemas.

Teoría del desempeño en contexto

Borman, Motowidlo & Schmit (1993) plantean la teoría del desempeño en contexto donde mencionan que las ejecuciones de las tareas se refieren a las conductas que generan un producto, la manifestación conductual varía con el puesto..

Teoría de la productividad o desempeño en las tareas

Viswesvaran, Ones y Schmidt (1996) plantearon la teoría de la productividad o desempeño en las tareas la cual está basada en la productividad o desempeño de las tareas y el conocimiento del trabajo. Se basa en considerar los siguientes aspectos: desempeño, productividad, conocer del puesto, relaciones interpersonales, calidad, comunicación, liderazgo, reglamentaria.

Teoría del desempeño adaptativo

Pulakos, Arad, Donovan, Plamondon (2000) plantean la teoría del desempeño adaptativo donde exponen que el desempeño es una construcción de 03 dimensiones. La tarea (cantidad y calidad en el trabajo).Contextual (ambiente empresarial, y sociológico). Adaptativa (adaptación a los cambios en el sistema de trabajo).

2.4 Definición de términos básicos

Agitación: Un estado de inquietud psicomotriz en el que una persona pierde el control adecuado de su comportamiento, lo que puede representar un riesgo tanto para sí misma como para los demás, y en ocasiones, puede ir acompañado o preceder a la agresividad.

Agotamiento emocional: Se refiere a un estado crónico de fatiga tanto física como psicológica, que surge debido a muchas demandas personales y una situación continua de estrés mental.

Ansiedad: Un estado de inquietud, agitación o preocupación en la mente, a menudo asociado con diversas enfermedades, especialmente neurosis, que impide que las personas encuentren tranquilidad.

Carga de trabajo: El grado de demandas laborales que un trabajador debe afrontar. Se evalúa en función de factores como la presión de tiempo, la concentración requerida y la cantidad y dificultad de las tareas.

Cognitivo: referido a la capacidad de pensar y a ciertas funciones mentales superiores, como la memoria, la atención y el reconocimiento de estímulos. También se refiere a una forma de terapia que se centra en modificar pensamientos problemáticos para influir en el comportamiento.

Control: se refiere a la acción de supervisar y registrar la medición de los resultados de las actividades llevadas a cabo por personas y grupos en momentos y lugares específicos. Este control puede llevarse a cabo tanto antes, durante como después de la ejecución de dichas actividades.

Distrés: Se refiere al estrés desagradable que se experimenta cuando el esfuerzo necesario supera la carga. Está acompañado de trastornos fisiológicos, hiperactividad, tensión muscular y somatizaciones, lo que puede llevar a enfermedades.

Eficacia: Se refiere al nivel en el cual se alcanzan los objetivos y metas de un plan, es decir, la medida en que se logran los resultados esperados.

Eficiencia: La eficiencia implica alcanzar un objetivo con el menor costo unitario posible, buscando una utilización óptima de los recursos disponibles.

Enfermedad laboral: Una afección adquirida como resultado del trabajo realizado, causada por la exposición crónica a situaciones adversas en el entorno laboral o la organización del trabajo.

Estresores: Agentes que provocan una respuesta al estrés y cuya magnitud depende de cómo la persona los percibe y gestiona.

Euestrés: El estrés positivo asociado con esforzarse por alcanzar metas valiosas y satisfactorias en el trabajo al que alguien se compromete.

Evaluación del desempeño: Un proceso en el que los superiores evalúan el comportamiento laboral, actitudes y resultados de los colaboradores en términos de cantidad y calidad de los entregables producidos.

Fisiológico: Relativo a lo físico o corporal, y utilizado en el contexto médico para referirse a procesos naturales en contraposición a patológicos.

Habilidad: La aptitud y destreza necesarias para realizar una o varias actividades con precisión.

Insomnio: Una alteración del sueño caracterizada por una disminución del mismo, que puede manifestarse en dificultades para conciliar el sueño, mantenerlo o despertar prematuramente.

Motivación: El impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar una meta u objetivo deseado.

Puesto: Es un conjunto de responsabilidades y deberes continuos que demandan la atención de una persona durante todo o parte de su día de trabajo.

Productividad: La productividad se refiere a la medida de la eficiencia con la cual se utilizan los recursos (como el tiempo, la mano de obra y los materiales) para producir bienes,

servicios o resultados deseados. Se trata de la relación entre la producción o el rendimiento alcanzado y los insumos utilizados en un proceso. Una mayor productividad implica obtener más producción o resultados con menos recursos, lo que generalmente se considera un indicador positivo en la gestión de procesos y la economía en general.

Riesgo Psicosocial: La posibilidad de sufrir daño derivado de las condiciones laborales relacionadas directamente con la empresa, el contenido de la demanda laboral y la realización de actividades o tareas.

Síndrome de burnout: Es una condición relacionada con el trabajo que se caracteriza por un agotamiento físico, emocional y mental extremo debido a la exposición prolongada a niveles significativamente altos de estrés laboral. Se manifiesta como una sensación de desgaste, desinterés en las tareas laborales, y una disminución en el rendimiento profesional..

Supervisión: La supervisión se refiere al proceso de observar, guiar y administrar el trabajo, las actividades o el desempeño de un individuo o un grupo de personas para asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos, estándares o expectativas establecidos.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación indirecta entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Existe relación indirecta entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Existe relación indirecta entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Existe relación indirecta entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrés Laboral

Definición Conceptual:

El estrés es una situación que se manifiesta como una reacción del cuerpo ante diversos factores estresantes, provocando cambios en aspectos biológicos, físicos, conductuales y hormonales. Puede originarse a partir de factores emocionales, presiones sociales o amenazas en el entorno del individuo. El estrés laboral es una forma puntual de estrés que se centra en las tensiones relacionadas con el trabajo, como la presión para cumplir con tareas laborales, lo que puede sobrecargar al empleado tanto física como mentalmente, generando impactos en su salud personal y en su entorno. Además, la empresa u organización también puede verse afectada en términos de productividad. (Cortés, Bedolla y Pecina, 2020).

Variable 2: Desempeño del Personal

Definición Conceptual:

El desempeño del personal se refiere al comportamiento de los empleados en sus respectivos puestos de trabajo, y es altamente situacional, variando de una persona a otra debido a distintos factores que ejercen influencia significativa en él. El cómo se percibe la

recompensa y su relación con el esfuerzo personal desempeñan un papel crucial en determinar cuánto se esfuerza una persona. Esto se puede ver como una relación de costo-beneficio, donde el individuo evalúa si el esfuerzo vale la pena en función de las recompensas esperadas. Por otro lado, el esfuerzo individual también está influenciado por las capacidades y habilidades personales, así como por la percepción que el individuo tiene de su rol en la organización. En resumen, el desempeño en el trabajo está condicionado por una serie de variables interconectadas que interactúan entre sí. (Chiavenato, 2018).

Tabla 1

Operacionalización de las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
Estrés Laboral	El estrés es una situación que se manifiesta como una reacción del cuerpo ante diversos factores estresantes, provocando cambios en aspectos biológicos, físicos, conductuales y hormonales. Puede originarse a partir de factores emocionales, presiones sociales o amenazas en el entorno del individuo. El estrés laboral es una forma puntual de estrés que se centra en las tensiones relacionadas con el trabajo, como la presión para cumplir con tareas laborales, lo que puede sobrecargar al empleado tanto física como mentalmente, generando impactos en su salud personal y en su entorno. Además, la empresa u organización también puede verse afectada en términos de productividad (Cortés, Bedolla y Pecina, 2020).	Síntomas fisiológicos	Dolor y Malestar
			Cansancio y Agotamiento
			Memoria y Sueño
		Síntomas cognitivos	Concentración
			Confusión
			Resolver problemas
			Capacidad de aprendizaje
		Síntomas conductuales	Productividad
			Interrelaciones
			Vicios
		Síntomas emocionales	Ansiedad y Miedo
			Irritabilidad y frustración
Impotencia y Desmotivación			
Desempeño del personal	El desempeño del personal se refiere al comportamiento de los empleados en sus respectivos puestos de trabajo, y es altamente situacional, variando de una persona a otra debido a distintos factores que ejercen influencia significativa en él. El cómo se percibe la recompensa y su relación con el esfuerzo personal desempeñan un papel crucial en determinar cuánto se esfuerza una persona. Esto se puede ver como una relación de costo-beneficio, donde el individuo evalúa si el esfuerzo vale la pena en función de las recompensas esperadas. Por otro lado, el esfuerzo individual también está influenciado	Requisitos y habilidades	Requisitos e Interrelación
			Comunicación
		Actitudes y Gestión	Actitudes
			Liderazgo y Gestión

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador
	<p>por las capacidades y habilidades personales, así como por la percepción que el individuo tiene de su rol en la organización. En resumen, el desempeño en el trabajo está condicionado por una serie de variables interconectadas que interactúan entre sí. (Chiavenato, 2018).</p>		

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Tipo: La investigación aplicada implica emplear los conocimientos en situaciones prácticas con el objetivo de utilizarlos en beneficio de la sociedad. (Marroquín, 2016). La investigación de este estudio es aplicada pues la investigación contribuye a solucionar el problema del estrés y el desempeño de los trabajadores en la empresa.

Enfoque: El enfoque cuantitativo es aquel que mide fenómenos, usa la estadística y comprueba las hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). El enfoque de este estudio es cuantitativo, pues se realizaron análisis de estadística para contrastar las hipótesis.

Nivel: correlacional, pues trata de establecer la existencia o no de relación entre las dos variables en mención.

Diseño: La investigación no experimental es la que se da sin haber manipulado variables en donde solo se puede observar los fenómenos, tal y como se presentan, para analizarlos (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño es no experimental, pues no se manipula variable alguna. De corte transversal, pues recopila la data en cierto periodo determinado.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Una población es agrupación de sujetos o elementos que poseen una determinada característica que se desea estudiar (Ludeña, 2021). La población estuvo conformada por 210 colaboradores de la Empresa El Clan-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima.

3.2.2 Muestra

Una muestra consiste en elegir un grupo de individuos de la población, con el propósito de recopilar datos y extraer ciertas conclusiones sobre dicha población. (Ludeña, 2021). La muestra fue de 30 colaboradores del área comercial de la entidad El Clan-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima. Muestreo tipo no probabilístico intencional por conveniencia.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Una técnica es un procedimiento de obtención de información uniforme que involucra el uso de herramientas o métodos para adquirir los datos necesarios para resolver una pregunta de investigación. (MINEDU, 2020). La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento ejecutado fue el cuestionario. Se efectuaron preguntas (o ítems) con alternativas de respuestas basadas en escala Likert donde el encuestado marcó una “x” según su elección con las alternativas: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi Siempre y 5. Siempre.

Para cuantificar la confiabilidad de los instrumentos, se efectuó el Coeficiente de Alfa de Cronbach. La validez de ambos instrumentos se realizó por jueces expertos.

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Los datos fueron recopilados a través de las encuestas, luego se tabularon, analizaron y organizaron para su tratamiento. Para efectuar la estadística descriptiva se realizaron tablas y gráficos. Se realizó luego la estadística inferencial con la prueba de normalidad para definir la prueba ideal para el contraste de hipótesis (sea Coeficiente de Pearson si los datos son normales o Rho de Spearman si los datos no son normales). Finalmente con Rho de Spearman se contrastó las hipótesis planteadas (Lizama y Boccardo, 2014).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación y análisis de los resultados

4.1.1 Análisis Descriptivo

Se realizaron las tablas de frecuencia y los gráficos de ambas variables, así como a las respectivas dimensiones de la primera variable en estudio.

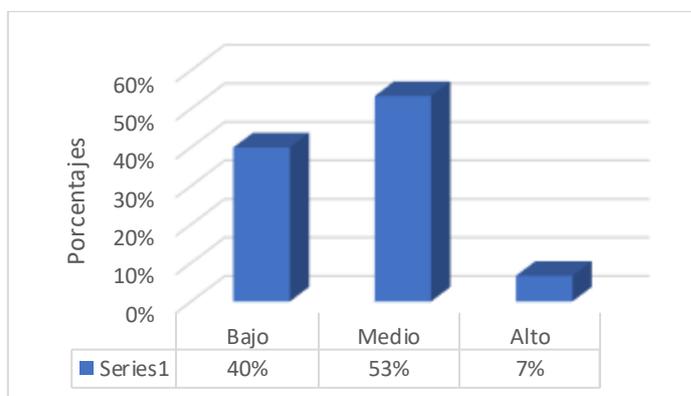
Tabla 2

Estrés Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	12	40%	40%
Medio	16	53%	93%
Alto	2	7%	100%
Total	30	100%	

Figura 1

Estrés Laboral



En Estrés Laboral, el 40% de los encuestados evidenciaron un nivel bajo, el 53% un nivel medio y el 7% un nivel alto.

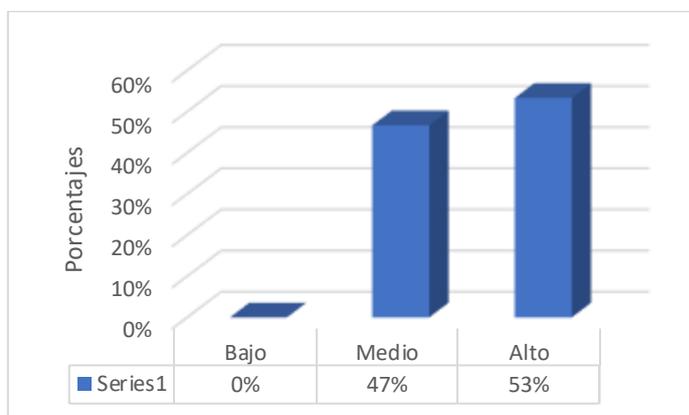
Tabla 3

Desempeño del Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	14	47%	47%
Alto	16	53%	100%
Total	30	100%	

Figura 2

Desempeño del Personal



En Desempeño del Personal, el 0% de los encuestados evidenciaron un nivel bajo, el 47% un nivel medio y el 53% un nivel alto.

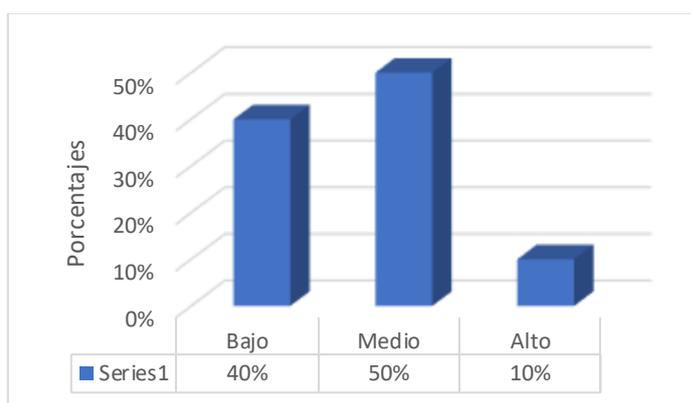
Tabla 4

D1 Síntomas Fisiológicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	12	40%	40%
Medio	15	50%	90%
Alto	3	10%	100%
Total	30	100%	

Figura 3

D1 Síntomas Fisiológicos



En Síntomas Fisiológicos, el 40% de los encuestados evidenciaron un nivel bajo, el 50% un nivel medio y el 10% un nivel alto.

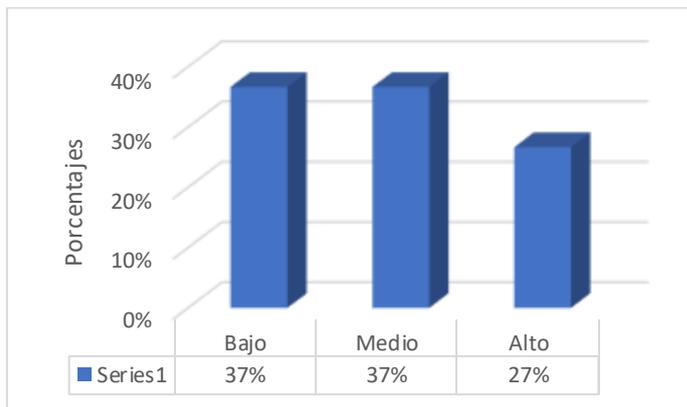
Tabla 5

D2 Síntomas Cognitivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	11	37%	37%
Medio	11	37%	73%
Alto	8	27%	100%
Total	30	100%	

Figura 4

D2 Síntomas Cognitivos



En Síntomas Cognitivos, el 37% de los encuestados evidenciaron un nivel bajo, el 37% un nivel medio y el 27% un nivel alto.

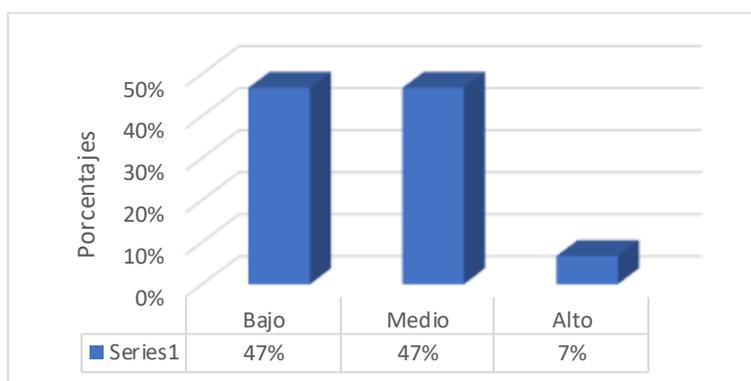
Tabla 6

D3 Síntomas Conductuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	14	47%	47%
Medio	14	47%	93%
Alto	2	7%	100%
Total	30	100%	

Figura 5

D3 Síntomas Conductuales



En Síntomas Conductuales, el 47% de los encuestados evidenciaron un nivel bajo, el 47% un nivel medio y el 7% un nivel alto.

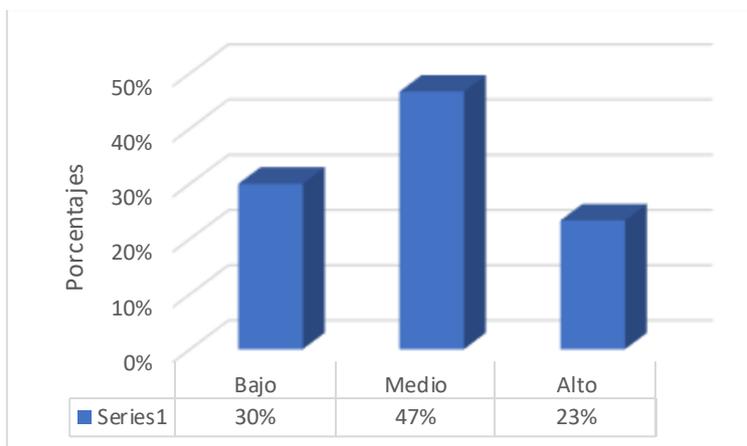
Tabla 7

D4 Síntomas Emocionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Bajo	9	30%	30%
Medio	14	47%	77%
Alto	7	23%	100%
Total	30	100%	

Figura 6

D4 Síntomas Emocionales



En Síntomas Emocionales, el 30% de los encuestados evidenciaron un nivel bajo, el 47% un nivel medio y el 23% un nivel alto.

4.1.2 Análisis Inferencial

4.1.2.1 Prueba de Normalidad

Se efectuó una prueba de normalidad para determinar si presentaban una distribución normal los datos de las variables. La muestra de 30 participantes ≤ 50 hizo que se efectuó la prueba de Shapiro Wilk , considerando :

Si: $p\text{-valor} < 0.05$ significa que los datos no presentan una distribución tipo normal.

$p\text{-valor} \geq 0.05$ significa que los datos presentan una distribución tipo normal.

Tabla 8

Normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,212	30	,001	,887	30	,004
Desempeño del Personal	,140	30	,141	,918	30	,024

La prueba Shapiro Wilk mostró un p valor para las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal < 0.05 , por ende los datos no presentaron una distribución normal. Se efectuó entonces la prueba de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

4.1.2.2 Contraste de Hipótesis

Se realizó la prueba de Correlación de Rho de Spearman para evaluar el grado o nivel de relación de ambas variables.

La hipótesis nula (H_0) plantea la no existencia de relación entre los datos analizados, es decir son independientes ($\text{Sig.} \geq 0.05$).

La hipótesis alternante (Ha) plantea la existencia de relación entre los datos analizados. (Sig. < 0.05).

Figura 7

Rangos de interpretación Coeficiente Rho de Spearman

Correlación	Interpretación
0.00 a 0.09	Correlación insignificante
0.10 a 0.39	Correlación débil
0.40 a 0.69	Correlación moderada
0.70 a 0.89	Correlación fuerte
0.90 a 1.00	Correlación muy fuerte

Hipótesis general

Ha: Existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Ho: No existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 9

Correlación de las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal

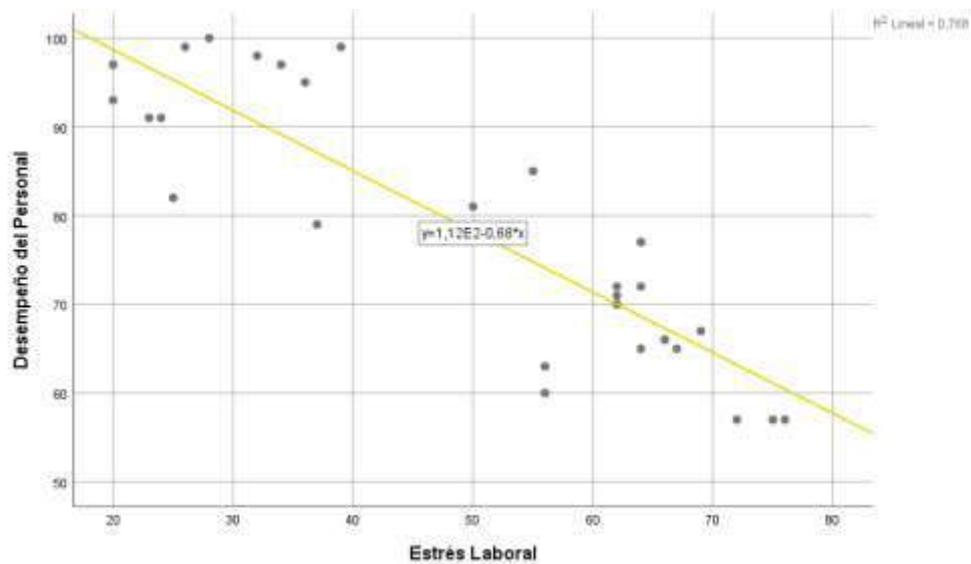
			Estrés Laboral	Desempeño del Personal
Rho Spearman	de Estrés Laboral	Coeficiente correlación	de 1,000	-,825**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	22
	Desempeño Personal	del Coeficiente correlación	de -,825**	1,000

	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	22

Se evidencia un Sig. < 0.05, por consiguiente, se acepta la Ha alternante y rechaza la Ho nula. Se puede concluir entonces, que existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se muestra una correlación indirecta fuerte (-0.825).

Figura 8

Diagrama de Dispersión Estrés laboral vs. Desempeño del Personal



Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación indirecta entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Ho: No existe relación indirecta entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 10

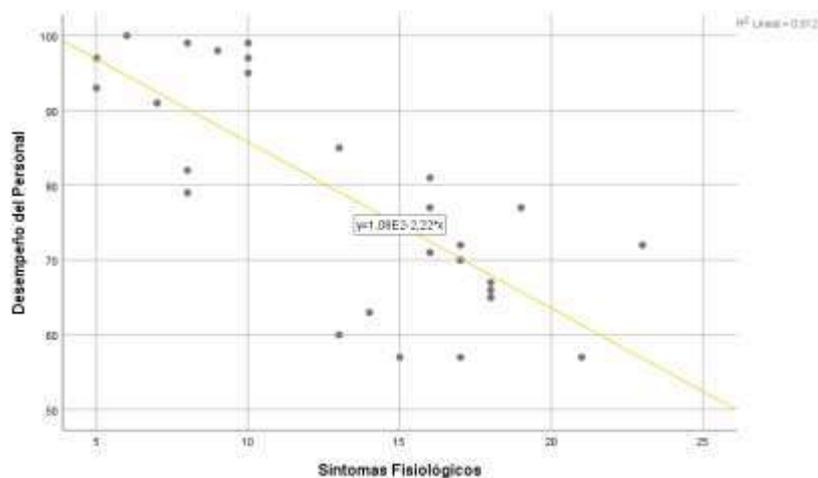
Correlación de la DI Síntomas Fisiológicos y la variable Desempeño del Personal

			Síntomas Fisiológicos	Desempeño del Personal
Rho Spearman	de Síntomas Fisiológicos	Coeficiente correlación	de 1,000	-,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Personal	del Coeficiente correlación	de -,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se evidencia un Sig. < 0.05, por consiguiente, se acepta la Ha alternante y se rechaza la Ho nula. Se puede concluir entonces, que existe relación indirecta entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se muestra una correlación indirecta fuerte (-0.716).

Figura 9

Diagrama de Dispersión Síntomas Fisiológicos vs. Desempeño del Personal



Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación indirecta entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Ho: No existe relación indirecta entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 11

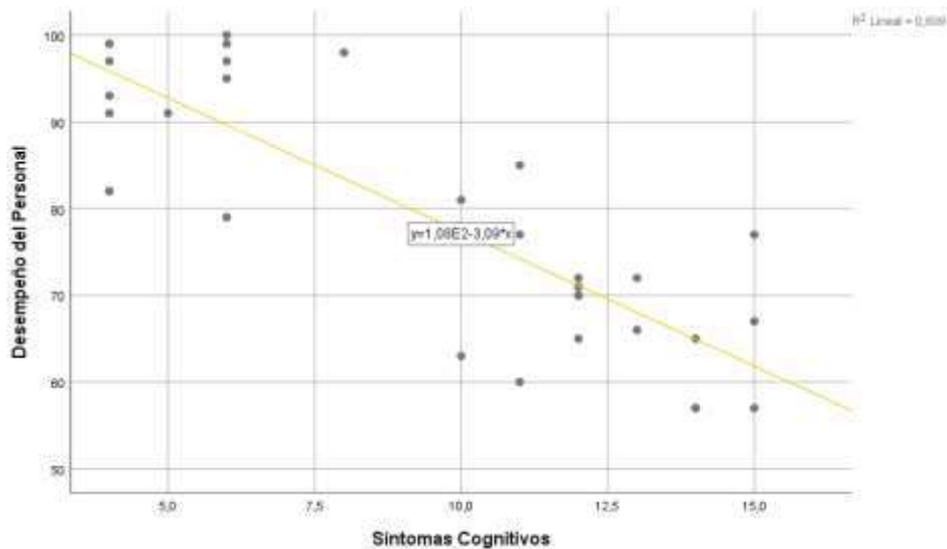
Correlación de la D2 Síntomas Cognitivos y la variable Desempeño del Personal

			Síntomas Cognitivos	Desempeño del Personal
Rho Spearman	de Síntomas Cognitivos	Coefficiente correlación	de 1,000	-,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Personal	Coefficiente correlación	de -,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se evidencia un Sig. < 0.05, por consiguiente, se acepta la Ha alternante y se rechaza la Ho nula. Se puede concluir entonces, que existe relación indirecta entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se muestra una correlación indirecta fuerte (-0.776).

Figura 10

Diagrama de Dispersión Síntomas Cognitivos vs. Desempeño del Personal



Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación indirecta entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Ho: No existe relación indirecta entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 12

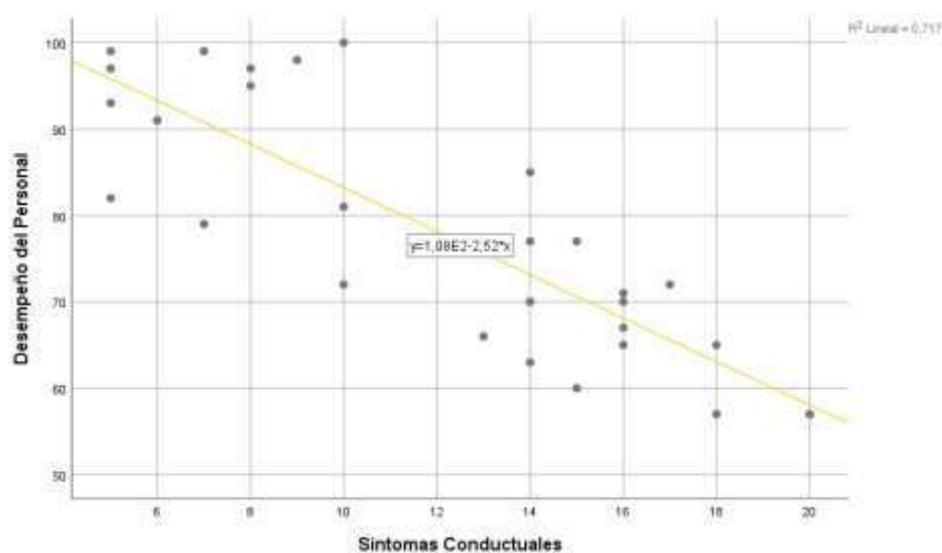
Correlación de la D3 Síntomas Conductuales y la variable Desempeño del Personal

			Síntomas Conductuales	Desempeño del Personal
Rho Spearman	de Síntomas Conductuales	Coefficiente correlación	de 1,000	-,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño Personal	del Coeficiente correlación	de -,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Se evidencia un Sig. < 0.05, por consiguiente, se acepta la Ha alternante y se rechaza la Ho nula. Se puede concluir entonces, que existe relación indirecta entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se muestra una correlación indirecta fuerte (-0.812).

Figura 11

Diagrama de Dispersión Síntomas Conductuales vs. Desempeño del Personal



Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación indirecta entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Ho: No existe relación indirecta entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.

Tabla 13

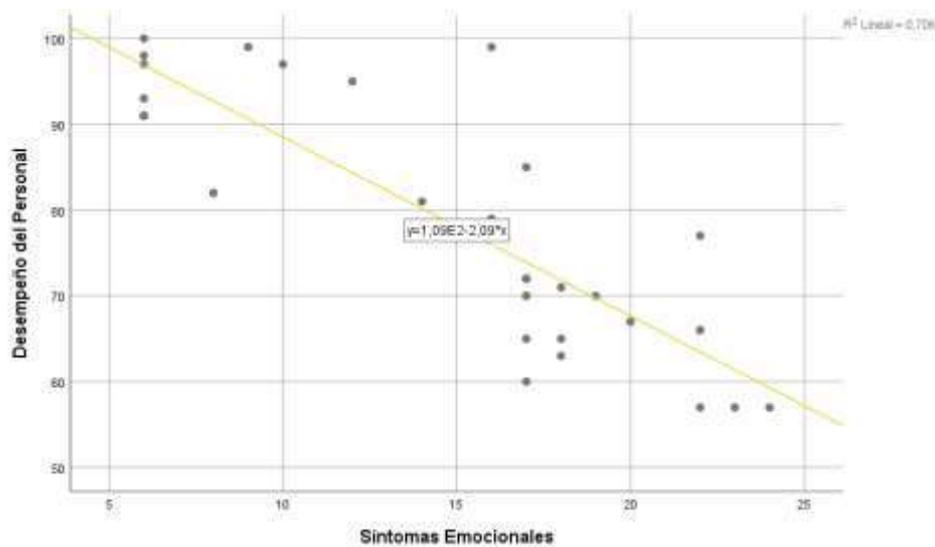
Correlación de la D4 Síntomas Emocionales y la variable Desempeño del Personal

	Síntomas Emocionales	Desempeño del Personal
Rho Spearman	de Síntomas Emocionales	de Síntomas Emocionales
	Coefficiente correlación	Coefficiente correlación
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	N	N
	de 1,000	de -0,843**
	,000	,000
	30	30
	Desempeño Personal	de Síntomas Emocionales
	Coefficiente correlación	Coefficiente correlación
	Sig. (bilateral)	Sig. (bilateral)
	N	N
	de -0,843**	de 1,000
	,000	,000
	30	30

Se evidencia un Sig. < 0.05, por consiguiente, se acepta la Ha alternante y se rechaza la Ho nula. Se puede concluir entonces, que existe relación indirecta entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se muestra una correlación indirecta fuerte (-0.843).

Figura 12

Diagrama de Dispersión Síntomas Emocionales vs. Desempeño del Personal



CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se determinó la relación indirecta existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Existió una correlación fuerte, negativa e indirecta (-0.825), con $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ lo que demostró que existió relación entre ambas variables. Mondragón (2022) analizando las mismas variables, obtuvo un $\text{Sig}.0.004 < 0.05$ aceptando la H_a que afirmaba que existe relación significativa indirecta entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo en una empresa de servicios tecnológicos en Cali, Colombia, 2022. La correlación fue de -0.485 negativa y moderada. La correlación fue negativa porque las variables son opuestas, al incrementarse una decrece la otra.

Por su parte Machacuay y Vera (2020) determinaron que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo del personal de enfermería de su entidad en estudio; obtuvieron un p valor de $0,018 < 0,05$, con un grado de correlación moderada de -0,430, ello implica que a mayor estrés menor desempeño. Ambos resultados se asemejan a los obtenidos en la presente investigación.

Respecto al primer objetivo específico: determinar qué relación existe entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se obtuvo una correlación fuerte, negativa e indirecta (-0.716), con $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ lo que demostró que existió relación entre síntomas fisiológicos y desempeño del personal. Cortés, Bedolla, y Pecina (2020) determinaron que los síntomas fisiológicos del estrés cefaleas, molestias en la zona de la espalda o el cuello, incomodidad abdominal, infecciones, cansancio, respiración rápida, incremento en la presión arterial, sensación de agotamiento, riesgo de desarrollar obesidad y enfermedades

cardiovasculares, disminución de la memoria, así como trastornos del sueño se relacionan o influyen en el desempeño en el trabajo de los empleados.

Respecto al segundo objetivo específico: determinar qué relación existe entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se obtuvo una correlación fuerte, negativa e indirecta (-0.776), con $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ lo que demostró que existió relación entre síntomas cognitivos y desempeño del personal. Cortés, Bedolla, y Pecina (2020) determinaron que los síntomas cognitivos como la falta de capacidad de concentración, la sensación de confusión, la disminución en la habilidad para resolver problemas y la reducción de la capacidad de adquirir conocimientos se relacionan o influyen en el desempeño en el trabajo de los empleados.

Respecto al tercer objetivo específico: determinar qué relación existe entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se obtuvo una correlación fuerte, negativa e indirecta (-0.812), con $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ lo que demostró que existió relación entre síntomas conductuales y la variable desempeño del personal. Cortés, Bedolla, y Pecina (2020) determinaron que los síntomas conductuales como reducción en el rendimiento laboral, comisión de errores, ausencias por motivos de salud, desafío en las relaciones interpersonales, manifestación de llanto sin motivo evidente y un aumento en el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias se relacionan o influyen en el desempeño en el trabajo de los empleados.

Respecto al cuarto objetivo específico: determinar qué relación existe entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. Se obtuvo una correlación fuerte, negativa e indirecta

(-0.843), con $\text{Sig}=0.000 < 0.05$ lo que demostró que existió relación entre síntomas emocionales y desempeño del personal. Cortés, Bedolla, y Pecina (2020) determinaron que los síntomas emocionales del estrés como preocupación, temor, enojo, estado de ánimo negativo, sensación de fracaso, extenuación, sensación de impotencia, falta de confianza, falta de paciencia y falta de entusiasmo se relacionan o influyen en el desempeño en el trabajo de los empleados.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. La correlación fue fuerte, negativa e indirecta (-0.825) y Sig=0.000 < 0.05.
2. Existe relación indirecta entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. La correlación fue fuerte, negativa e indirecta (-0.716) y Sig=0.000 < 0.05.
3. Existe relación indirecta entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. La correlación fue fuerte, negativa e indirecta (-0.776) y Sig=0.000 < 0.05.
4. Existe relación indirecta entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. La correlación fue fuerte, negativa e indirecta (-0.812) y Sig=0.000 < 0.05.
5. Existe relación indirecta entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023. La correlación fue fuerte, negativa e indirecta (-0.843) y Sig=0.000 < 0.05.

6.2 Recomendaciones

1. Realizar, describir y efectuar un plan de gestión del estrés para minimizar los síntomas fisiológicos, cognitivos, conductuales y emocionales del estrés, habiendo determinado ya cuales de las dimensiones son las que más afectan el desempeño de cierto personal del área comercial de El Clan-Fondos Colectivos, en la Victoria, Lima 2023.
2. Ejecutar el seguimiento, supervisión o control del plan propuesto de gestión del estrés e ir personalizando la situación específica de cada trabajador midiendo como se va atenuando cada tipo de síntomas efectuando las correcciones del caso
3. En futuros estudios analizar detalladamente las preguntas de los cuestionarios para obtener información de ambas variables, pues mayormente son inversas o indirectas y como en este estudio, deberían presentar correlaciones negativas.
4. Realizar investigaciones donde se relacione la variable estrés laboral con otras variables diferentes al desempeño laboral, tales como calidad de servicio, satisfacción de los colaboradores, clima organizacional, motivación, ausentismo del personal, entre otras variables del sector empresarial

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Bohlander et al.(2017). *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning Editores. Santa Fé. México. 706p.

Borman, W. C. & Motowidlo, S.M (1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements. *Human Performance* 6(1),1-21.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* 6° ed. México D.F. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., y Mendoza, C.(2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.

Johnson, J. & Hall, E. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *Am J Public Health*, 78(10), 1.336-1.342.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sci Q*, 24, 285-308.

- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men. *AJPH*, 71, 694-705.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.
- Murphy, K. R. (1989). Dimensions of job performance. In R. F. Dillon & J. W. Pellegrino (Eds.), *Testing: Theoretical and applied perspectives* (pp. 218–247). Praeger Publishers.
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612.
- Robbins, S.& Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación. Madrid. España. 701p.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 557–574.

7.2 Fuentes electrónicas

- Archila, L. (2018). *El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala*. Tesis de Maestría, Universidad de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf

- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665–699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Bizneo. (2022). *Qué es la evaluación del desempeño | Guía Completa*. https://www.bizneo.com/blog/modelo-de-evaluacion-del-desempeno/#Que_es_una_evaluacion_del_desempeno
- Carrión K. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana*, 2017. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7378b3dbf8caf1fda7390fc6a5c6f370
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill Interamericana: México. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Choto, R. (2020). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law S.A. en la ciudad de Panamá*. Tesis de Pregrado, Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología. Panamá. <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>
- Cortés, P., Bedolla, M. y Pecina, E. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*. RILCO, 2 (7). <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.pdf>

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Kenjo. (2020). *Guía de Evaluación de desempeño para recursos humanos*. <https://www.kenjo.io/es/guia-evaluacion-desempeno-para-recursos-humanos#performance-appraisal>
- Lizama, P. y Boccardo, G. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Universidad de Chile. https://www.ucursos.cl/facso/2014/2/SO01007/1/material_docente/bajar?id_material=994690
- Ludeña, J. (2021). *Diferencia entre muestra y población*. <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-muestra-y-poblacion.html>
- Machacuay, J y Vera, G. (2020). *Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital de La Merced, 2020*. Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/TESIS%20VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Marroquín, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de instrumentos de Investigación*. Titulación UNE. <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

Mondragón, J. (2022). Estrés Laboral y Desempeño en el Trabajo en una Empresa de Servicios Tecnológicos en Cali, Colombia, 2022. *Revista Todo es Ciencia*. 3. (6), 25-49.

https://todoesciencia.luc10.com/1asd2fgh3/estres_desempeno_mondragon/Articulo_Estr%c3%a9s_y_Desempe%c3%b1o_Mondrag%c3%b3n_2022.pdf

MINEDU (2020). *Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf.pdf>

Moreira, S. y Zambrano, G. (2021). *Análisis del estrés y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Chone*. Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador.

<http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1477/1/TTAP48D.pdf>

Ochochoque, J. (2022). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de las instituciones educativas del distrito de Putina, Puno* - 2019.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_071ac49d19d2a0807a4d88b96f6d89d2/Description#tabnav

Palomino Sánchez, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA* - 2017.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ebe3dc7be75df93a85414b7e81ea7321

RAE. (2022). *Desempeño*. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1o>

Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México. https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ruiz, M. & Serrano, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud "Catalina Huanca" Lima Este - 2021*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPLA_69c8ba802d818cb81aec5a7c04b9d0dd

Santa Cruz Fernández, V. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la región Callao, 2020*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_79a4606af86225d37ad492e8fa3c43f5

Tenelanda, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex - Duraflex S.A.* Tesis de Maestría, Universidad Espíritu Santo. Ecuador. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA%20TIXI%20DIANA%20PAOLA.pdf>

Vigo Briceño, I. A., & Vigo Marin, R. J. (2022). *Estrés y satisfacción laboral en una cooperativa de ahorro de Cajamarca.*

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_fe5098346527d347b6d083b37c906082

Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos.* Mc Graw Hill

Interamericana: México. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia .

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar qué relación existe entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Determinar qué relación existe entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Determinar qué relación existe entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Determinar qué relación existe entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación indirecta entre el estrés laboral y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación indirecta entre los síntomas fisiológicos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Existe relación indirecta entre los síntomas cognitivos y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Existe relación indirecta entre los síntomas conductuales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p> <p>Existe relación indirecta entre los síntomas emocionales y el desempeño del personal del área comercial en EL CLAN-Fondos Colectivos en La Victoria, Lima, 2023.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Estrés Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Síntomas fisiológicos ▪ Síntomas cognitivos ▪ Síntomas conductuales ▪ Síntomas emocionales <p>VARIABLE 2:</p> <p>Desempeño del Personal</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos y Habilidades ▪ Actitudes y Gestión 	<p>Enfoque de investigación: cuantitativo</p> <p>Tipo: de Investigación Aplicada</p> <p>Diseño: no experimental, correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Población: 210 colaboradores</p> <p>Muestra: 30 colaboradores</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables.

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Items
Estrés Laboral	El estrés es una respuesta del organismo ante cualquier estímulo adverso (estresor); este conlleva cambios físicos, biológicos, hormonales y conductuales. El estrés puede ser derivado por aspectos emocionales, por demandas sociales, o bien por amenazas dentro del entorno del individuo. El estrés laboral es uno de los tipos de estrés, el cual sólo se enfoca en el entorno profesional debido a la presión por llevar a cabo una actividad, saturando al trabajador de manera física y/o mental generando consecuencias dentro de la salud del individuo, así como en el entorno del mismo, obteniendo un desequilibrio laboral y personal, mientras que del lado de la empresa o la organización esta se encuentra afectada dentro de su productividad (Cortés, Bedolla y Pecina, 2020).	1.Síntomas fisiológicos	Dolor y Malestar	1,2
			Cansancio y Agotamiento	3
			Memoria y Sueño	4,5
		2.Síntomas cognitivos	Concentración	6
			Confusión	7
			Resolver problemas	8
			Capacidad de aprendizaje	9
		3.Síntomas conductuales	Productividad	10,11
			Interrelaciones	12
			Vicios	13,14
		4.Síntomas emocionales	Ansiedad y Miedo	15
			Irritabilidad y frustración	16,17
Impotencia y Desmotivación	18,19,20			
Desempeño del personal	El desempeño del personal es el comportamiento de las personas en el puesto laboral que ocupa, es situacional, varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan (Chiavenato, 2018).	1.Requisitos y habilidades	Requisitos e Interrelación	1,2,3
			Comunicación	4,5,6
		2.Actitudes y Gestión	Actitudes	7,8,9,10,11,12,13
			Liderazgo y gestión	14,15,16,17,18,19,20

Anexo 3: Matriz de Datos

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES	SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS					SÍNTOMAS COGNITIVOS				SÍNTOMAS CONDUCTUALES					SÍNTOMAS EMOCIONALES					VI. ESTRÉS LABORAL	a1. SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	a2. SÍNTOMAS COGNITIVOS	a3. SÍNTOMAS CONDUCTUALES	a4. SÍNTOMAS EMOCIONALES	
	1. ¿Sufre de color de cabeza o malestar general frecuentemente?	2. ¿Sufre de dolor de cuello o espalda a menudo?	3. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?	4. ¿Tiene vacíos de memoria? Se olvida de las cosas?	5. ¿Tiene sueño, se duerme en el trabajo?	6. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?	7. ¿Se confunde durante sus actividades laborales?	8. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?	9. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?	10. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?	11. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de lo necesario?	12. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?	13. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de consumo?	14. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?	15. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?	16. ¿Anda de mal humor últimamente?	17. ¿Siente frustración ante las situaciones que le...	18. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos?	19. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?						20. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?
Encuesta 01	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	76	21	15	18	22
Encuesta 02	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64	18	12	16	18
Encuesta 03	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	72	15	14	20	23
Encuesta 04	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	37	8	6	7	16
Encuesta 05	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	62	16	12	16	18
Encuesta 06	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	69	18	15	16	20
Encuesta 07	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	56	13	11	15	17
Encuesta 08	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	67	18	14	18	17
Encuesta 09	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	64	16	11	15	22
Encuesta 10	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	10	6	8	12
Encuesta 11	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	24	7	5	6	6
Encuesta 12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	64	19	15	14	16	
Encuesta 13	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	56	14	10	14	18
Encuesta 14	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	50	16	10	10	14
Encuesta 15	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75	17	14	20	24
Encuesta 16	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	26	8	4	5	9
Encuesta 17	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	34	10	6	8	10
Encuesta 18	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	62	17	12	16	17
Encuesta 19	5	5	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	62	23	12	10	17	
Encuesta 20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	32	9	8	9	6
Encuesta 21	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	64	17	13	17	17
Encuesta 22	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	28	6	6	10	6
Encuesta 23	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	23	7	4	6	6
Encuesta 24	3	2	2	2	4	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	55	13	11	14	17
Encuesta 25	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	66	18	13	13	22
Encuesta 26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	5	4	5	6
Encuesta 27	3	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	62	17	12	14	19
Encuesta 28	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	39	10	6	7	16
Encuesta 29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	5	4	5	6
Encuesta 30	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	25	8	4	5	8

VARIABLE 2: DESEMPEÑO DEL PERSONAL

DIMENSIONES	REQUISITOS E INTERRELACIÓN			COMUNICACIÓN			ACTITUDES						LIDERAZGO Y GESTIÓN						V2 DESEMPEÑO DEL PERSONAL		
ITEMS	1.Cumple los requisitos básicos para su puesto laboral	2.Tiene los conocimientos adecuados para el puesto	3.Le es fácil relacionarse con sus compañeros	4.Se comunica comprensiblemente	5.Se comunica oportunamente	6.Es convincente cuando se comunica	7.Tiene iniciativa y aporta a la organización	8.Es persistente y se esfuerza por hacer sus labores	9.Es intenso y dedicado a su trabajo	10.Maneja adecuadamente sus emociones	11.Se adapta fácilmente a nuevas situaciones	12.Se aparta de actividades contraproducentes que lo distraigan del objetivo	13.Sabe cómo darle vuelta a las adversidades laborales	14.Presenta liderazgo	15.Gestiona adecuadamente los recursos	16.Es eficaz pues cumple los objetivos previstos	17.Es eficiente, pues genera productos/servicios con los recursos necesarios	18.Usa estrategias y tácticas adecuadas para lograr su objetivo	19.Su trabajo es de calidad	20.Puede resolver problemas	
Encuesta 01	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
Encuesta 02	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	65
Encuesta 03	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	57
Encuesta 04	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	79
Encuesta 05	5	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	71
Encuesta 06	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	67
Encuesta 07	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	60
Encuesta 08	5	5	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	65
Encuesta 09	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	77
Encuesta 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	95
Encuesta 11	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	91
Encuesta 12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	77
Encuesta 13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
Encuesta 14	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	81
Encuesta 15	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	57
Encuesta 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Encuesta 17	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
Encuesta 18	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	70
Encuesta 19	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	72
Encuesta 20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
Encuesta 21	5	4	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	72
Encuesta 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
Encuesta 23	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	91
Encuesta 24	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	85
Encuesta 25	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
Encuesta 26	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	93
Encuesta 27	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	70
Encuesta 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
Encuesta 29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	97
Encuesta 30	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	82

Anexo 4. Instrumentos de Evaluación

Cuestionario de Estrés laboral

Instrucciones: Estimado colaborador por favor a continuación le presentamos estas preguntas en la siguiente encuesta con la finalidad de recabar información sobre la variable estrés laboral. Marque por favor con un X la respuesta que Ud. considere correcta ante cada pregunta según la escala mostrada.

1 = Nunca. 2 = Casi Nunca. 3 = A veces . 4 = Casi Siempre 5 = Siempre.

DIMENSIÓN	ITEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Reacciones fisiológicas	01. ¿Sufre de color de cabeza o malestar general frecuentemente?					
	02. ¿Sufre de dolor cuello o espalda a menudo?					
	03. ¿Se fatiga o se cansa con frecuencia?					
	04. ¿Tiene vacíos de memoria? Se olvida de las cosas?					
	05. ¿Tiene sueño, se duerme en el trabajo?					
Reacciones cognitivas	06. ¿Tiene dificultad para concentrarse en su trabajo?					
	07. ¿Se confunde durante sus actividades laborales?					
	08. ¿Su capacidad de resolver problemas es baja?					
	09. ¿Tiene poca capacidad de aprendizaje?					
Reacciones conductuales	10. ¿Es poco eficaz, es decir, no cumple los objetivos asignados?					
	11. ¿Es poco eficiente, es decir, genera productos/servicios con más de los recursos necesarios?					
	12. ¿Tiene problemas para interrelacionarse con sus compañeros?					
	13. ¿Ingiere bebidas alcohólicas más que el estándar de personas?					
	14. ¿Le gusta fumar cigarrillos de tabaco?					
Reacciones emocionales	15. ¿Presenta ansiedad y/o miedo con frecuencia?					
	16. ¿Anda de mal humor últimamente?					
	17. ¿Siente frustración ante las situaciones que le ocurren?					
	18. ¿Se siente con impotencia ante ciertos acontecimientos en su vida?					
	19. ¿Se siente inseguro y con poca confianza de sí mismo?					
	20. ¿Se siente desmotivado en su trabajo?					

Fuente: Cortés, Bedolla, y Pecina. (2022).

Cuestionario de Desempeño del Personal

Instrucciones: Estimado colaborador por favor a continuación le presentamos estas preguntas en la siguiente encuesta con la finalidad de recabar información sobre la variable desempeño del personal. Marque por favor con un X la respuesta que Ud. considere correcta ante cada pregunta según la escala mostrada.

1 = Nunca. **2** = Casi Nunca. **3** = A veces . **4** = Casi Siempre **5** = Siempre.

DIMENSIÓN	ITEM		VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Requisitos e Interrelación	01.	Cumple los requisitos básicos para su puesto laboral					
	02.	Tiene los conocimientos adecuados para el puesto					
	03.	Le es fácil interrelacionarse con sus compañeros					
Comunicación	04.	Se comunica comprensiblemente					
	05.	Se comunica oportunamente					
	06.	Es convincente cuando se comunica					
Actitudes	07.	Tiene iniciativa y aporta a la organización					
	08.	Es persistente y se esfuerza por hacer sus labores					
	09.	Es intenso y dedicado a su trabajo					
	10.	Maneja adecuadamente sus emociones					
	11.	Se adapta fácilmente a nuevas situaciones					
	12.	Se aparta de actividades contraproducentes que lo distraigan del objetivo					
	13.	Sabe cómo darle vuelta a las adversidades laborales					
Liderazgo y Gestión	14.	Presenta liderazgo					
	15.	Gestiona adecuadamente los recursos					
	16.	Es eficaz pues cumple los objetivos previstos					
	17.	Es eficiente, pues genera productos/servicios con los recursos necesarios					
	18.	Usa estrategias y tácticas adecuadas para lograr su objetivo					
	19.	Su trabajo es de calidad					
	20.	Puede resolver problemas					

Fuente: Mondragón. (2022).