



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL  
ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA EN**

**SAN ISIDRO, 2022”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Autora:**

**Bach. Aguilar Tuanama, Daly Janet**

**<https://orcid.org/0000-0002-5890-5289>**

**Asesora:**

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa**

**<http://orcid.org/0000-0003-4528-6420>**

**Línea de Investigación:**

**Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA EN  
SAN ISIDRO, 2022”**

**Aprobación del jurado:**

---

**Bach. Aguilar Tuanama, Daly Janet**

**Autora**

---

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa**

**Asesora**

---

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa**

**Presidenta**

---

**Dra. Ramos Santamaría, Mariela**

**Secretaria**

---

**Mg. Vásquez Muñoz, Antenor**

**Vocal**



Universidad  
Señor de Sipán

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy egresada del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

### **“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA EN SAN ISIDRO, 2022”**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firmo

Aguilar Tuanama, Daly Janet	DNI: 46856380	
-----------------------------	---------------	--

Pimentel, 3 de marzo del 2023

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por llevarme de la mano en todo momento y permitir que cada sueño que puso en mi corazón se cumpla.

A mi madre, por creer en mí desde el primer día en el que empezó este largo camino. Por su compañía en las madrugadas de trabajos, y siempre animarme a continuar pese al agotamiento.

A mi padre por enseñarme a ser fuerte e independiente.

A mi esposo, por ser mi soporte, mi apoyo incondicional, mi compañero de vida y brindarme su amor sin límites.

A mis hermanas por sus consejos, su ayuda y sus palabras de aliento.

A mis sobrinos, porque fueron parte de la motivación para lograr este sueño y permitirme enseñarles que cuando se quiere, se puede.

A mis maestros, colegas y a todas aquellas personas que buscan la igual, equidad y justicia social en nuestro país.

**Daly Janet**

## **Agradecimiento**

A cada maestro que contribuyó a mi formación, con sus conocimientos, métodos, experiencia y consejos.

Agradezco también el apoyo de mi centro de labores, que durante todo este tiempo me respaldó y me abrió las puertas para desarrollar este trabajo de investigación.

Así mismo a todas las trabajadoras sociales que me han acompañado a lo largo de la carrera, quienes, con sus testimonios y experiencias, me fueron enseñando el día a día de una profesional en esta hermosa carrera.

Y de manera especial a mi asesora la Mg. Gaudy Uriol, por su soporte durante curso, su empatía, su infinita paciencia y su disposición.

**Daly Janet**

## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo general analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial en una empresa en San Isidro.

Esta investigación es mixta, presenta datos cuantitativos los cuales fueron expresados en las tablas y además se cuenta con testimonios, los que permiten tener una visión más completa de la investigación. El modelo es descriptivo correlacional, su diseño fue no experimental y de corte transversal; la población muestra estuvo compuesta por 70 trabajadores del área comercial, ambos sexos y cuyas edades oscilan entre los 21 y 61 años de edad. Se empleó la técnica de la encuesta y observación, y como instrumento el registro de la entrevista y la guía de registro de observación, así mismo se utilizó el cuestionario virtual para recolección de datos, dicho cuestionario contó con 21 ítems, 10 de ellos para medir el estrés laboral y 11 para medir el desempeño laboral, en ambos casos, se utilizó el programa Excel para procesar los datos y dar respuesta a las hipótesis y objetivos planteados. Cabe señalar que el cuestionario pasó por juicio de expertos antes de ser aplicado.

De los resultados obtenidos, se concluyó que, respecto a la variable estrés laboral, el 60% presenta un nivel bajo, el 23% presenta un nivel medio y el 17% presenta un nivel alto; con referencia a la variable desempeño laboral se pudo verificar que, el 13% presenta un nivel bajo, el 17% presenta un nivel medio y el 70% presenta un nivel alto.

Se concluye que no existe influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

**Palabras Clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, influencia del líder, tecnología, ayuda a otros.

## **Abstract**

The present investigation had as a general objective to analyze the influence of work stress on the work performance of workers in the commercial area in a company in San Isidro.

This research is mixed, presents quantitative data which were expressed in the tables and also has testimonials, which allow a more complete view of the research. The model is descriptive correlational, its design was non-experimental and cross-sectional; the sample population was made up of 70 workers in the commercial area, both sexes and whose ages ranged between 21 and 61 years of age. The survey and observation technique was used, and as an instrument the interview record and the observation record guide, likewise the virtual questionnaire was used for data collection, said questionnaire had 21 items, 10 of them to measure work stress and 11 to measure work performance, in both cases, the Excel program was used to process the data and respond to the hypotheses and objectives set. It should be noted that the questionnaire went through expert judgment before being applied.

From the results obtained, it was concluded that, regarding the work stress variable, 60% present a low level, 23% present a medium level and 17% present a high level; With reference to the labor performance variable, it was possible to verify that 13% present a low level, 17% present a medium level and 70% present a high level.

It is concluded that there is no influence of work stress on work performance in workers in the commercial area of a company in San Isidro, 2022.

**Keywords:** Job stress, job performance, leader influence, technology, helping others.

## Índice

Aprobación del jurado .....	ii
Declaración jurada de originalidad .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.. ..	vii
Índice.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad problemática .....	11
1.2 Antecedentes del estudio .....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4 Formulación del problema .....	28
1.5 Justificación e importancia del estudio .....	28
1.6 Hipótesis .....	31
1.7 Objetivos .....	30
1.7.1 Objetivo general.....	31
1.7.2 Objetivos específicos .....	31
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>31</b>
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	32
2.2 Variables y operacionalización .....	33
2.3 Población y muestra .....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	33
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	35
2.6 Criterios éticos.....	35
2.7 Criterios de rigor científico .....	37
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
3.1 Resultados en tablas y figuras .....	38
3.2 Discusión de resultados .....	73
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>79</b>

4.1	Conclusiones .....	79
4.2	Recomendaciones .....	80
	REFERENCIAS .....	81
	ANEXOS.....	87

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, para toda empresa debe ser de suma importancia conocer el estado en el que se encuentran laborando sus trabajadores, y para ello uno de los puntos importantes que se debe identificar, es su nivel de estrés laboral, puesto que ello puede afectar de sobremanera en su desempeño laboral.

Por lo antes mencionado se realizó una investigación al área comercial de una empresa en San Isidro, donde se pudo identificar que los factores estresores, tenían un nivel bajo, por lo cual el desempeño laboral no se vio perjudicado.

Es importante señalar también que los trabajadores relacionan su desempeño laboral, con sus expectativas de vida y su crecimiento personal, lo que permite que se sientan aún mucho más cómodos en su centro laboral, así mismo el soporte del jefe directo y el apoyo de los compañeros permite que el nivel de estrés, continúe siendo bajo. Es por lo antes expuesto que para la presente investigación fue necesario determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022, con los resultados que se obtuvieron mediante los instrumentos aplicados, se ha logrado reconocer también, que el desempeño laboral no se vio perjudicado pues el nivel de estrés que presentan los trabajadores fue bajo.

Esta investigación está compuesta por cuatro capítulos, en uno de ellos las conclusiones a las que se llegó una vez aplicado el instrumento, del mismo modo contribuye a que las futuras generaciones que deseen utilizar las variables descritas puedan tomarla como referencia.

## **1.1. Realidad problemática**

El estrés es la reacción del cuerpo ya conocida por muchos, que ha ganado territorio en varios aspectos, entre ellos, lo laboral.

Inicialmente el autor Hans Selye, refiere “es el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios producidos dentro del sistema biológico” (Selye, 1974).

Lo antes expuesto por el autor, da a entender que la manifestación del estrés se puede dar de diferentes maneras, según el sistema biológico del individuo, puesto que todos los cuerpos no presentan la misma reacción frente a una situación; para algunos se puede tomar de forma positiva y para otros de manera negativa.

Aquí vale la pena decir que Bellagamba et al (2015) “patrón de respuestas del organismo frente a las exigencias externas” (p. 359). Hace referencia al estrés, el cual está relacionado a la situación que ha surgido durante los últimos años debido a la pandemia, donde muchas empresas optaron por adaptarse al cambio e innovar su modo de trabajo, buscando alternativas laborales para sus trabajadores con el fin de seguir generando ingresos y mantener la economía activa en el sector mediante nuevas estrategias de trabajo. Es así como, imitando a países desarrollados, decidieron brindarles herramientas a sus trabajadores, para que puedan realizar sus labores de forma remota o mediante trabajo híbrido.

Así también, la Organización Internacional del Trabajo, lo describe como “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (OIT, 2015, p. 62). La mayoría de los trabajadores, no están acostumbrados a dicha forma de trabajo, sin

embargo, se inició un proceso de adaptabilidad. Ese nuevo escenario, ha permitido que los trabajadores, desarrollen nuevas habilidades, se ha convertido en un nuevo reto el cual efectiviza el trabajo; pero así también existen casos en los que el estrés por la carga laboral, sumado al aislamiento social, las labores del hogar y otros, producen reacciones negativas en el trabajo. Si bien es cierto, las empresas se han esforzado por brindar soporte a sus trabajadores para que el trabajo sea efectuado con naturalidad, manteniendo así su ritmo y desempeño óptimo, no se ha logrado del todo.

Puede agregarse que, el estrés laboral se presenta cuando la carga es alta, principalmente es resultado de la inestabilidad de los requisitos para cumplir el trabajo y la capacidad para realizar o completar las tareas asignadas; a veces también debido a por causas que escapan del control del colaborador. Entre estas señales se encuentra cansancio físico, cambios en el estado de ánimo, dificultades para concentrarse, irritabilidad e incluso depresión, el cual puede ocasionar daños físicos, así como emocionales y sociales. Con ello, los índices de descansos médicos por estrés laboral han aumentado de sobre manera y no por el estrés en sí, sino por las consecuencias que este trae consigo. El exceso de estrés se puede aliviar con ayuda de profesional; sin embargo, el estrés en el centro de labores es importante abordarlo, cuando se busca la estabilidad de los trabajadores.

En definitiva, así el empleador brinde apoyo con equipos y herramientas, existen otras limitaciones, como la falta de conexión a internet, incomodidad en la adaptación de la nueva oficina en casa, apoyo del jefe directo, apoyo de los compañeros, etc., los cuales pueden ser factores estresores. Definitivamente los desafíos diarios para las personas han aumentado en muchos campos diversos, creando en ocasiones nuevos problemas, que afectan el desempeño laboral, los cuales serán revisados durante la presente investigación.

Respecto al desempeño laboral es el proceder del trabajador, en la búsqueda de las metas trazadas, y se plasma en un plan personal para alcanzarlos. Para Pedraza et al (2010) en su investigación mencionan que:

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta (p. 495).

Indudablemente, lo mencionado por los autores, es correcto, del desempeño de los trabajadores y el aporte de cada uno, depende el renombre o éxito por de la empresa. El desempeño positivo de sus trabajadores es de suma importancia; sin ello, sería complicado que una organización logre objetivos y metas que permitan su crecimiento. Si en cambio el desempeño laboral no es óptimo, probablemente la compañía no logre los objetivos deseados y los resultados afecten económicamente a la organización. Según Palaci (2005):

Existen diversos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado (p.237).

Conviene decir, que el autor, expresa mediante el texto, como influyen los elementos en el desempeño de cada trabajador. Cada elemento, puede ser capaz de afectar al trabajador, ya sea de manera positiva o negativa al desarrollar sus labores del día a día.

La importancia de una correcta remuneración, sumada a un buen clima laboral, una organización bien estructurada, oportunidades de crecimiento laboral, constantes capacitaciones y la buena aptitud del trabajador contribuye al buen desempeño laboral.

En definitiva, el estrés laboral y el desempeño laboral son importantes, se consideró necesario realizar una investigación y conocer cuál es la influencia que posee el estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro 2022.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **Antecedentes Internacionales**

En el ámbito internacional se encontraron diversas investigaciones y artículos, de las cuales se tomó en cuenta siete, relacionadas a la presente investigación:

Para comenzar, en China, Mo et al. (2020) el objetivo fue reconocer los factores con mayor relevancia frente al estrés laboral en las enfermeras, con el fin de proponer intervenciones de apoyo psicológico. Se realizó mediante una encuesta transversal, la muestra fue ciento ochenta enfermeras del área COVID-19 y fueron voluntarias para ser parte del estudio. Se utilizaron herramientas para recolectaron datos, como Stress Overload Scale (SOS), y la Self-rating Anxiety Scale (SAS), su análisis descriptivo de correlación de un solo factor y de regresión múltiple para reconocer los factores de influencia relacionados.

En conclusión, se determinó que los infantes, sobre carga laboras y la ansiedad fueron los principales componentes estresores. El grado de ansiedad más alto que el estándar, lo que revela que se encuentra estrechamente relacionado con el estrés, así como otros factores sociales y laborales, como ser unigénitos y las excesivas horas de labor durante la semana.

Posteriormente, en el Reino Unido, Martínez (2020) en su artículo se buscó la extensión de programas y políticas relacionadas al estrés laboral y la salud mental, impulsado el incremento en los centros laborales, el aparente trabajo que se ha intensificado, el abuso y violencia para con los trabajadores. En otros términos las tensiones en relación a la salud y la seguridad, las cuales causan preocupación y con ello la lucha por los derechos laborales. Estos derechos han ido cambiando recientemente debido a la alta demanda y al deterioro de las condiciones de trabajo debido a cambios organizacionales y financieros.

Ahora bien, en Colombia, Usma (2020) desarrolló su investigación la cual fue cuantitativa, tuvo como objetivo identificar y prevenir factores de estrés y ansiedad dentro la empresa, la población fue conformada por personal administrativo y también directivos. Se utilizó una encuesta de su autoría, obteniendo como conclusión que el causante de muchas afectaciones físicas, mentales y emocionales en diversas personas provienen del estrés; básicamente en los empleados, trajo consigo consecuencias negativas, estrechamente relacionadas al trabajo; aún más con la presencia del COVID 19, que a través de diversos estudios se evidencia que el estrés ha tenido un creciente aumento durante el aislamiento social.

Además, en Ecuador, Ludeña (2019) tuvo como objetivo conocer si existe relación entre las variables de estudio. Su investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo y correlacional, donde la muestra elegida fueron 34 trabajadores. Se empleó la encuesta como técnica, mediante cuestionarios enfocados en evaluar cada variable. Los resultados permitieron detallar que los

niveles de satisfacción laboral fueron de un nivel bajo las dimensiones como área y ambiente de trabajo tuvieron un nivel alto, así no las dimensiones información y formación, que tuvieron los puntajes más bajos. Así también, los resultados alcanzados para la segunda variable determinaron ser insuficientes, donde la dimensión cooperación consiguió el menor puntaje. Para finalizar, con los resultados se evidenció que existe correlación significativa entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores que fue materia de investigación.

Posteriormente en Chile, Zúñiga y Pizarro (2018) en su investigación, aplicando el método cuantitativo, siendo su muestra de 49 personas, se concluyó: primero, el grado del estrés crónico es de modelo medio y bajo en los docentes de la escuela; segundo, gran parte de los docentes no demuestran insensibilidad o ser despreocupados con el alumnado; tercero, la edad de los docentes no influye en el nivel cansancio emocional, desarrollo individual y despersonalización.

En base a los resultados, se concluye: El nivel de Síndrome de Burnout el cual se muestra mediante un estado de agotamiento físico y también mental que se puede extender en el tiempo, llegando a alterar la personalidad y amor propio del colaborador, es de tipo medio o bajo en los maestros de la escuela. La mayor parte de ellos no muestran indicios de presentar el fenómeno de la despersonalización, despreocupación o insensibilidad para con los estudiantes; así mismo independientemente de la edad que tengan los maestros, esto no perjudica el nivel de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

El estudio realizado en Guatemala, Anleu (2018) en donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, fue conformado por una muestra de 164 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción, asimismo, el nivel de estrés es alto con 58% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 68%, del mismo modo, se muestra que la dimensión con mayor predominio del estrés laboral es la dimensión síntomas

laborales con 54%, finalmente, se presentan correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral.

Para finalizar, en Ecuador, Amagua (2017) el objetivo fue determinar los factores que causan el estrés laboral, su consecuencia y el comportamiento que ejerce frente a la persona, así también, las estrategias que permiten moderar esta problemática en el personal. El diseño de esta investigación fue explicativa, la misma que busca la explicación de los hechos mediante el establecimiento de la relación entre la causa y el efecto. Se trabajó con todas las áreas del hospital siendo una su muestra 60 personas; el instrumento de investigación fue la encuesta, que permitió recolectar información. Así también los resultados muestran que el 98% del personal conoce el término estrés, el 37% que representa la mayoría, está de acuerdo en que un elevado nivel de responsabilidad es el causante del estrés laboral, mientras que el 25% confirma que se debe a una excesiva carga laboral, por otro el 32% indica haber sentido falta de ganas de ir a trabajar alguna vez. Se concluyó que el estrés laboral incide y afecta en el desempeño laboral.

### **Antecedentes Nacionales**

A nivel nacional se tomaron en cuenta seis investigaciones relacionadas a la presente investigación:

Encontramos, en Lima, Chávez y Marco (2020) para esta investigación la muestra fue constituida por 14 trabajadores tanto varones como mujeres, 21.43% y 78.57% respectivamente, las edades oscilan entre los 21 a 29 años, dentro de las características más relevantes, fueron el grado de instrucción, lugar de procedencia, puesto de trabajo y estado civil. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y creado por las autoras, el programa

de intervención TMCYD. Como resultado se halló que el mayor efecto estuvo presente en la dimensión de recursos y superiores, en comparación a la trabajo en equipo y dimensión organización. En conclusión, para la investigación, los efectos de la música favorecen a la reducción del estrés.

Posteriormente Reyes (2019), como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L, con un análisis descriptivo, enfoque cuantitativo, siendo la población de 40 trabajadores; se utilizó el instrumento de demostración psicométrica, obteniendo como conclusión un elevado rango de estrés laboral en empleados del establecimiento, de acuerdo a los resultados alcanzados de las personas estudiadas, evidenciando que del total de los colaboradores la mitad manifiesta un estrés laboral elevado en 50%, por otra parte un 43% considerado medio y finalmente un 8% de nivel bajo. Dicho esto se puede observar un relación de bajo en estrés.

Después, en Yurimaguas, Cáceres (2019) el objetivo general fue disponer la relación que puede existir entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores. La investigación fue no experimental, diseño correlacional, la muestra incluyó a 83 trabajadores entre administrativos y docentes. El instrumento fue la encuesta y se utilizó un cuestionario. Según los resultados obtenidos en esta investigación, según la percepción de los colaboradores respecto a las condiciones de trabajo adecuadas 44.58%; en el comportamiento de sus dimensiones, condiciones físicas se obtuvo un 51,81%, respecto a condiciones medioambientales arrojó el 4,58% y en referencia a condiciones organizativas se obtuvo 39,76%. Así también, los resultados indican que el nivel de desempeño laboral fue 55,42% lo cual se considera regular; otras dimensiones como factores actitudinales 57,83%, factores operativos con 53,01% también regulares. Como conclusión el autor indica que se halló una correlación significativa positiva moderada entre las

condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores, y a su vez se verifica una dependencia entre las variables.

En cuanto, en Lima, Arrellano (2018) tuvo como objetivo valorar las estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral que utiliza el personal de enfermería. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de corte transversal. Su muestra estuvo conformada por 36 enfermeras. Como técnica se empleó la encuesta; la cual fue aplicada mediante un cuestionario llamado coping-modificado (EEG.M), teniendo como resultado que gran parte del personal utiliza estrategias de afrontamiento orientado a la solucionar diversos inconvenientes: en solución de problemas como resultado 51% y autonomía como resultado 45%. Así también el uso de la regulación emocional frente al estrés laboral fue de nivel medio, dimensiones como la evitación emocional tuvo como resultado un 50%, respecto a la negación un 47%, así también en el caso de la religión un 46%, para el apoyo emocional un 56%, en cuanto a la reacción agresiva destaca 71% presentó un nivel bajo. Para la circunstancia estresora: evitación cognoscitiva 56% nivel medio, la reevaluación positiva obtuvo un 53% nivel alto y nivel bajo de uso en Espera tuvo un 47%, respecto a la dificultad de afrontamiento obtuvo 48%, apoyo de un profesional obtuvo 57%. Lo cual concluye que el personal de enfermería presenta estrategias de afrontamiento al estrés laboral, aún en nivel medio, lo cual se contrapone a la hipótesis planteada.

Además, en Huacho, Pozo (2018) su objetivo principal fue determinar la relación que podría existir entre las compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores. Presentó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal. Para la investigación se seleccionó una muestra conformada por 92 trabajadores de ambos sexos, se utilizó un cuestionario elaborado por el autor para ambas variables conformado por 48 ítems, cada una empleó la escala de Likert. El cuestionario cuenta con validez y confiabilidad mediante coeficiente de Alfa de Cronbach, que

tuvo como resultado 0.891. Se tuvo como resultado que tanto la remuneración, como los bonos y también los incentivos cualitativos tienen una relación directa con el desempeño laboral, ya que la compensación llámese a los salarios, prestaciones y/o sueldos, genera satisfacción en los colaboradores, quienes lo reciben en compensación a su esfuerzo, esto le permite a la institución captar y mantener el personal que necesita, y por otra parte al trabajador, cubrir sus necesidades físicas, de seguridad laboral y estatus. Se concluye entonces, que existe una relación directa entre las compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores, en un nivel alto.

Así también, en Arequipa, Choque y Quispe (2017) su investigación tuvo como objetivo definir si existe relación entre las variables en los trabajadores. El estudio fue cuantitativo, descriptiva y correlacional, diseño no experimental transversal. Se utilizó el cuestionario llamado Índice Chamba de Yamamoto y también se empleó la evaluación de desempeño. Como resultado se muestra que existe una relación positiva entre las variables, concluyendo que los colaboradores con mayor satisfacción tienen un mayor desempeño.

Por último, en Lima, Holguin (2019) donde se identificó la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, con una muestra de 189 trabajadores, donde se determinó que existe relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral ( $Rho = -, 892$ ), asimismo, el nivel de estrés es alto con 45% y el nivel de satisfacción laboral es bajo con 39%, del mismo modo, se muestra que la dimensión con mayor predominio del estrés laboral es la dimensión síntomas laborales con 49%, finalmente, se presentan correlaciones inversas entre las dimensiones del estrés y la satisfacción laboral.

## **Antecedentes Locales**

En el nivel local, se tomó en cuenta la siguiente investigación:

Avellaneda (2021), esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en colaboradores de una empresa en San Isidro. Fue un estudio de tipo correlacional con un diseño transversal y un enfoque cuantitativo. Presentó una muestra de 25 trabajadores. Se empleó el cuestionario de Inteligencia Emocional de Anglas (2020) y para Desempeño Laboral de Silvia et al (2016). El instrumento desarrolló un total de 45 ítems. La investigación empleó la prueba de Pearson  $-0,020$  que brinda como resultado una significancia  $0,931$ . Por tanto, como resultado no se encontró relación entre las variables.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Marco teórico**

##### **Teoría del Estrés de Hans Selye**

Hans Selye, lo define como “es el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios producidos dentro del sistema biológico” (Selye, 1974). El estrés no tiene ninguna causa en particular, pero siempre tendrá forma, composición y características.

Además, es un estado del cuerpo que se manifiesta por uno o varios estímulos, el cual desestabiliza el sistema biológico y lo altera, pues produce cambios dentro de este, generando inestabilidad, es decir que quebranta la solidez del cuerpo. El estrés tiene características distintas tanto psicológicas como fisiológicas, pero no posee alguna causa común, existirán diferentes factores que estresen a diferentes personas, como factores que no lo hagan.

## **Teoría del Estrés de Lazarus y Folkman**

Por otra parte, Lazarus y Folkman (1984) se enfocan precisamente en los inicios del proceso, pues este suceso ocurre cuando el individuo evalúa un momento con los recursos que tiene y se da cuenta que lo excede, de esta forma suele darse un efecto negativo al bienestar personal. Se plantea que frente a los diferentes factores que produzcan estrés gradualmente, las personas evidencian diferentes maneras de enfrentarlo; el cual permite que se desarrollen en el ser humano diversos esfuerzos cognitivos que hagan frente a situaciones tensas.

Para Grau (2005) el estrés actúa como un proceso de guía y regulador de las diferentes actividades, con un carácter que entiende las relaciones de los procesos nerviosos que se pueden encontrar en lo natural como en lo social y que puede tener efectos de índole positivo o negativo en la salud y el bienestar en general.

Por tanto, el estrés es la reacción del cuerpo en respuesta a las demandas hechas hacia él, y la respuesta del cuerpo será única, dependiendo de la demanda que esta ejerza sobre el cuerpo. Los agentes estresores aumentan la necesidad de ajuste del organismo, para lograr un equilibrio, estos agentes pueden ser estímulos emocionales, cognitivos, físicos y psicológicos.

Puede agregarse que, el cuerpo humano siempre se haya sometido a estrés, los factores demandantes externos que no solo generan un desequilibrio negativo, sino que también puede ser positivo, pero al generar desequilibrio se considerar un estresor. Cabe señalar que como se vio en principio cada ser humano reacciona de manera diferente frente a un estímulo, lo que para uno puede ser un factor estresor, para otro, puede ser considerado una oportunidad de mejora. Selye llamó "respuesta estereotipada".

## **Teoría de las necesidades de Abraham Maslow**

A continuación, es importante señalar que, dentro de esta teoría, Maslow propone en el año 1943 la Teoría de la Motivación Humana, la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional (Reid, 2008).

Ahora bien, la teoría menciona una escala de necesidades y factores que incentivan al ser humano; se identificaron cinco categorías y se construye considerando un orden ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland, 2008).

## **Teoría de las metas**

Locke (1976) quien postula que los factores motivacionales son los que influyen en la ejecución de una acción. Es decir que para los trabajadores es importante buscar la manera de realizar su trabajo y cumplir con él a cabalidad, siendo esta la razón por la cual dichas acciones traen consigo esfuerzos que marcan el nivel desempeño laboral.

Se estima que una meta es lo que un individuo busca llevar a cabo (Locke, 1969. p. 89).

Asimismo, Locke (1976) afirma que las metas pueden disponer de múltiples tareas:

a) Enfocar el interés en el objetivo, b) Impulsar la fuerza y el empeño, c) Aumentar la perseverancia, d) Contribuir en la formulación de nuevos métodos.

Cabe señalar que, para esta investigación es importante considerar que existe una relación entre el desempeño laboral y la teoría de la motivación humana, puesto que tomando en cuenta una de sus jerarquías, en este caso, la necesidad de auto-realización, las labores asignadas en el trabajo que conllevan a cumplir metas, permite que el colaborador logre su propia satisfacción y contribuya con su empresa, lo que puede traer consigo un ascenso, incremento salarial u otros beneficios.

### **1.3.2. Marco Conceptual**

#### **Estrés Laboral**

Sobre el origen del término “*stress*”, que inicialmente se utilizaba en la física el cual lo relacionaba con la reacción de un metal sometido a la tensión; se comenzó a utilizar por Hans quien definió el estrés como “un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes perjudiciales de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”.

Así mismo, Lazarus y Folkman (1984) el estrés como un conjunto de relaciones entre el individuo y la situación, la cual es valorada por el sujeto como algo que excede sus propios recursos y que pone en peligro su propio bienestar. Es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno.

Puede agregarse que según la Organización Mundial de la Salud el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Para Richard Lazarus (1996) el estrés es “el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

Hoy en día el estrés es un acompañante privilegiado del ser humano. El emplear correctamente los mecanismos y tener claro el conocimiento de la personalidad del individuo, podrán ayudar al ser humano a prevenir enfermedades psicológicas y psíquicas, logrando de esta manera la estabilidad emocional que se requiere para desarrollar labores comunes.

### **Desempeño Laboral**

Acerca del desempeño laboral según Quintero et al. (como se citó por Chiavenato, 2000) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 36).

Así mismo, para Quintero et al. (como se citó por Milkovich y Boudrem,1994) refiere que el desempeño laboral, “consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones” (p. 36).

Para ambos autores relacionan el desempeño laboral con los objetivos que puede tener la compañía, pero también resaltan que estos objetivos deben estar relacionados con los del propio trabajador y acompañados de motivación y otros factores, que contribuirán a la realización de las metas trazadas, las cuales pueden ser profesionales, familiares, personales, etc.

## **Influencia del líder**

Para conocer el concepto general, se inició describiendo los conceptos de influencia y líder.

La influencia es “Acción y efecto de influir”, “Persona con poder o autoridad con cuya intervención se puede obtener una ventaja, favor o beneficio” (Real Academia Española, s/f, s/p).

Robbins y Coulter (2000) “El liderazgo es la capacidad de influir sobre un grupo afín de encaminarlo hacia el cumplimiento de sus metas”, también refiere que los “Líderes son personas que tienen la capacidad de influir en otros y que poseen autoridad administrativa”.

El líder es “Persona que dirige o conduce un partido político, un grupo social u otra colectividad (Real Academia Española, s/f, s/p).

Dicho de otro modo, para esta investigación la influencia del líder hace referencia a la persona que dirige a las organizaciones o equipo humano, que se encuentra bajo su mando y/o responsabilidad. Este, debe guiar e inspirar a las personas mediante distintas acciones y técnicas, las cuales se van desarrollando con el pasar del tiempo, entre las más resaltantes tenemos la persuasión, motivación, gestión y promoción, que pueden incrementar el esfuerzo del equipo con la intención de alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Un buen líder debe persuadir y motivar, ser de motivación para otros. Por tanto también debe ser alguien que influya positivamente al grupo, haciendo uso de la comunicación y la proactividad hacia objetivos en común.

## **Tecnología**

Respecto a tecnología, será considerado el concepto brindado por Langdon Winner (1979):

La tecnología en la actualidad es ampliamente usada en el lenguaje académico y en el común para referirse a un conjunto increíblemente variado de fenómenos; herramientas, instrumentos, máquinas, organizaciones, métodos, técnicas, sistemas y la totalidad de todas estas cosas y otras similares en nuestra experiencia. (p. 19)

Para esta investigación el uso de la tecnología es importante, así como los conocimientos y técnicas que aplican los trabajadores, a través de las cuales podrán alcanzar un determinado objetivo o resolver un problema.

## **Ayuda a otros**

Para conocer el concepto general, se iniciará describiendo el concepto de ayudar.

Ayudar es “Hacer un esfuerzo, poner los medios para el logro de algo” (Real Academia Española, s/f, s/p).

Ahora bien, para la autora de esta investigación, ayudar a otros hace referencia al apoyo que se puede dar al individuo o compañero, de manera desinteresada, con el fin de suplir la necesidad en un momento dado. Como bien lo dice el concepto desarrollado por la RAE, es un esfuerzo, donde el aporte que se brinde puede contribuir a lograr algo.

## **Vinculación Organizacional**

En términos generales, el concepto de “vincular” es la acción de: “perpetuar, continuar algo en el ejercicio de ello” (Real Academia Española, s/f, s/p).

Para la presente investigación, la autora, la relación afiatada que presentan los trabajadores para con la institución, permite distinguir que existe un vínculo organizacional sólido.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de San Isidro, 2022?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

**Justificación teórica:** La presente investigación contribuirá con los estudios realizados sobre estrés laboral y desempeño laboral. Realizar una observación de las variables en estudio, nos permitirá verificar la información de forma amplia, tomando en cuenta su importancia desde la perspectiva del Trabajo Social, donde se toma en consideración el bienestar del trabajador, en lo laboral y también en lo social y personal.

**Justificación metodológica:** Para Ñaupas et al. (2011) desde el punto de vista metodológico una investigación se justifica cuando esa utilizar una variedad de métodos para lograr los objetivos planteados.

Esta investigación ha utilizado instrumentos adaptados y válidos. Una de ellas la técnica de la entrevista y encuesta, mediante el instrumento llamado guía de entrevista y también

cuestionario el cual constaba de 21 ítems, que medirán ambas variables. El cuestionario fue aplicado de manera virtual, puesto que en la fecha en la cual fue ejecutado, los trabajadores se encontraban realizando labores de forma remota, por lo cual no era posible tener un contacto directo con ellos. Se envió un correo al personal del área comercial (ver anexo 10) mediante el cual se hizo llegar el link y permitió recoger datos verdaderos, los cuales posteriormente fueron procesados en excel y su vez brindaron resultados que permitieron determinar si la hipótesis planteada fue válida.

**Justificación práctica:** Llevándolo a la practicidad, los resultados obtenidos contribuirán al desarrollo de mejores prácticas de parte de las empresas para con los trabajadores, quienes podrán reconocer en que áreas se deben reforzar y/o mejorar los factores que afectan o contribuyen un buen desempeño laboral.

Así mismo, esta investigación se podrá considerar como antecedente para futuras investigaciones, que sean encaminadas a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, atenuando el nivel de estrés.

#### **Importancia del estudio:**

Esta investigación, es importante, pues permitirá esclarecer si el estrés influye o no en el desempeño de los trabajadores de una empresa del área comercial en San Isidro, 2022.

Así también, tiene la finalidad de verificar más a fondo, que tan viable es, esta modalidad de trabajo y si favorece o no, al desempeño y cumplimiento en las labores del trabajador, tomando en cuenta que, de tener buenos resultados, se podría replicar en otras compañías, como una nueva propuesta laboral en nuestro país, a futuro.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H. Existe una influencia significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en trabajadores de una empresa en San Isidro, 2022.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

**H1.** Existe una influencia significativa entre el estrés laboral y la dimensión ayuda a otros en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

**H2.** Existe una influencia significativa entre el estrés laboral y la dimensión vinculación organizacional en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

**H3.** Existe una influencia significativa entre el estrés laboral la dimensión desempeño más allá del puesto en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

OE1: Determinar cómo influye el estrés laboral en la ayuda a otros en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

OE2: Precisar cómo influye estrés laboral en la vinculación organizacional en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

OE3: Explicar cómo influye el estrés laboral en el desempeño más allá del puesto en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

Esta investigación es mixta, presenta datos cuantitativos los cuales fueron expresados en las tablas y además se cuenta con testimonios, los que permiten tener un panorama más completo de la misma.

Es de modelo descriptivo correlacional, descriptiva, porque pretende describir características de la población y hace énfasis en que busca analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro.

El nivel de investigación es correlacional, porque permite estudiar la influencia que existe entre las variables.

El estudio, tiene un diseño no experimental, porque no permite la manipulación de ninguna de las variables, solo permite observar los fenómenos en su ambiente natural, en este caso, no se alteró o modificó ninguna respuesta de los trabajadores al llenar el cuestionario virtual, y es de corte transversal, porque la recogida de datos se produce en un único instante y tiempo.

Para esta investigación se empleó la técnica de la encuesta y observación, y como instrumento el registro de la entrevista y la guía de registro de observación, así mismo se utilizó el cuestionario virtual para recolección de datos.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variables:**

Estrés Laboral como independiente

Desempeño Laboral como dependiente

### **Operacionalización:**

Se desarrolló en base a la investigación (ver anexo 7).

## **2.3. Población y muestra**

Para esta investigación, la población sujeta de estudio en un inicio fue de 100 trabajadores, quienes en total conforman el área comercial, de los cuales se consideró a trabajadores con el puesto de ejecutivos comerciales, administradores de cuentas, sub gerentes y gerentes corporativos.

### **Criterios de exclusión**

Se excluyeron a quienes por diversos motivos, se encontraban fuera de Lima y también a aquellos que contaban con licencia por maternidad y descanso médico prolongado.

## **Criterios de inclusión**

De la población antes mencionada, por facilidad de acceso y usabilidad, se realizó una muestra por conveniencia, esto permitió llevar a cabo la presente investigación con 70 personas que representan el 70% de los trabajadores quienes fueron considerados la muestra.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos, validez y confiabilidad.**

### **Técnica utilizada:**

Encuesta: Pueden ser telefónicas, cara a cara o por medio digitales, esta técnica sigue una serie de preguntas, usualmente desde las más fáciles hasta las más compleja, las cuales pueden ser breves, puntuales y/o neutras, también puede comprender preguntas cerradas o abiertas. Para esta investigación, se utilizó el instrumento llamado cuestionario el cual fue virtual; fue enviado por correo electrónico a los trabajadores del área comercial (ver anexo 10) en el cual se adjuntó el link, las respuestas por parte de los trabajadores llegaron por el mismo medio, y en algunos casos se pusieron en contacto vía telefónica con la autora de la investigación, para expresar mayor detalle de su experiencia frente a algunas respuestas del cuestionario.

Observación: Esta técnica consiste en percatarse de los hechos relevantes y atender atentamente para tomar información, registrarla y posteriormente analizarla. Así también, es un fundamental elemento de la investigación, sirviendo de apoyo para obtener la mayor cantidad de datos.

### **Instrumento utilizado:**

Cuestionario: A través de este instrumento se elaboró un cuestionario Google, mediante el cual se realizaron una serie de preguntas en total 21, a través de las cuales se obtuvieron datos respecto a las variables que fueron objeto de estudio. Las preguntas estructuradas, se realizaron de forma clara y sencilla, teniendo como finalidad comprobar o desmentir, las hipótesis planteadas.

Dicho instrumento pasó juicio de experto lo cual comprueba su validez y con lo que se puede determinar que, al no haber recibido observación alguna por parte de los trabajadores encuestados, no se considera que existiera un sesgo de error.

Guía de la entrevista: Este instrumento permitió realizar esta investigación, tomando en cuenta los comentarios, vivencias y anécdotas de los trabajadores, quienes a través de sus comunicaciones expresaron su sentir frente a las preguntas planteadas previamente. Cabe señalar que las entrevistas no tienen un protocolo estructurado de preguntas, pues la conversación se va manejando en base a la información que el trabajador va proporcionando.

Guía de registro de observación: Este instrumento permitió observar del comportamiento y la manera de expresarse de los trabajadores, cuando se dio la comunicación, de esta forma se tomó en cuenta también su comportamiento no verbal.

### **Validez y Confiabilidad del instrumento:**

Pasó juicio de experto de tres profesionales la Lic, Fany Margarita Aguilar Pichón, Lic. Clara Rosa Martínez Vera y Lic. Marycruz Del Pilar Diaz Pino, las tres antes mencionadas son Trabajadoras Sociales con más de siete años de experiencia. (ver anexo 3)

El juicio de expertos dio como resultado 86.21 de validez (Muy alta).

Luego del resultado, se efectuó la prueba piloto a 5 trabajadores de la muestra, mediante una encuesta a través del cuestionario Google.

Posterior a la tabulación de los resultados de la prueba piloto se obtuvo como resultado el 0.91 de confiabilidad para la variable independiente y el 0.83 para la variable dependiente. (ver anexo 9)

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Inicialmente, se solicitó la autorización de la Gerencia Comercial para poder aplicar el cuestionario y posteriormente la recolección de datos. Luego se envió un correo informativo y explicativo, donde se solicita a la población responder el cuestionario virtual, el cual cuenta con 21 preguntas; se solicitó también contactar a la autora de la investigación en caso alguna pregunta no haya sido clara, así mismo, se envió el link mediante el cual se podría acceder al cuestionario virtual. Dentro de dicho cuestionario se encontró el consentimiento informado (ver anexo 5).

Una vez culminado el llenado del cuestionario, los resultados fueron trasladados a un formato Excel con el fin de valorar la información y que luego sea tabulada.

## **2.6. Criterios éticos**

Se tomó como referencia el Informe Belmont (1978), para proteger a los trabajadores que fueron parte fundamental del estudio de esta investigación. Dentro de los principios fundamentales para la protección del sujeto en un estudio son:

**Respeto a las personas:** En primer lugar, se solicitó la autorización de la Gerencia

Comercial, para luego proceder con el envío de un correo a la población, informando la razón de la investigación y solicitar su colaboración para responder al cuestionario. Cada trabajador fue tratado con respeto y amabilidad, de tal manera que pudo responder las preguntas con total libertad y transparencia.

**Beneficencia:** El objetivo principal es el bienestar de los trabajadores, y con esta investigación se obtendrá información valiosa para contribuir a la mejora en su desempeño a futuro.

**Justicia:** La muestra fue de setenta trabajadores, cada uno de ellos fue instruido para poder responder al cuestionario, mas ninguno, fue persuadido en alguna de sus respuestas, teniendo así la libertad de responder según su criterio.

**Consentimiento informado:** Debe constar de tres elementos: información, comprensión y voluntariedad. Así mismo, debe prevalecer de manera muy general.

**Valoración de riesgos y beneficios:** Requiere un examen cuidadoso de los datos con mayor importancia, incluyendo en algunos casos alternativas de obtener los beneficios que se esperan para la investigación. La evaluación representa así una oportunidad y una responsabilidad para acumular información sistemática y global sobre el experimento propuesto. Para este estudio, se consideró como una forma de comprobar que el diseño del estudio era correcto.

**Selección de los sujetos:** La justicia se ocupa de la selección de objetos de estudio en dos niveles: el nivel social y el nivel individual. Lo primero puede requerir que los investigadores demuestren imparcialidad al seleccionar sujetos, por lo que no deberían ofrecer investigaciones potencialmente beneficiosas a pacientes con los que simpatizan, o seleccionar solo a personas ajenas, para investigaciones de mayor riesgo. El segundo requiere una distinción entre quienes

debe o no participar de una investigación, en función de la capacidad para sobrellevar la carga y el aplicar cargas adicionales a quienes ya lo hacen o no. Se debería considerar un problema de justicia social, pues se selecciona a los sujetos y que algunas clases, los cuales se consideran potenciales y serán utilizados en ciertas ocasiones.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico**

El criterio de rigor científico está relacionado con el resultado de la investigación y se interpretará libremente los resultados en función de sus propias necesidades y requerimientos en materia de investigación.

1. Valor de la verdad: mediante el cuestionario los trabajadores, se comprometen a responder de forma verás, las preguntas estipuladas.

2. Aplicabilidad: se envió el link correspondiente al cuestionario virtual a los trabajadores, el cual consta de 21 preguntas.

3. Neutralidad: los datos que se recopilaron una vez culminado el cuestionario y fueron trasladados a una base en Excel en donde fueron procesados para realizar la posterior discusión de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Respecto a Estrés Laboral

**Tabla 1**

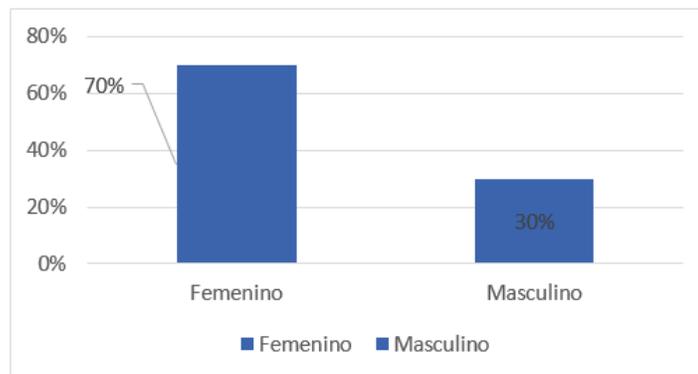
*Distribución numérica y porcentual respecto al sexo de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Sexo	Nro. de Trabajadores	Porcentaje
Femenino	49	70%
Masculino	21	30%
TOTAL	70	100%

*Nota:* Elaborado en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 1**

*Distribución numérica y porcentual respecto al sexo de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* La figura muestra el sexo de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro 2022, según Tabla 1.

## Resultados:

Según la tabla y figura 1, se puede verificar que el 70% de los trabajadores son de sexo femenino, mientras que el 30% son de sexo masculino, lo que significa que en su mayoría son del sexo femenino.

**Tabla 2**

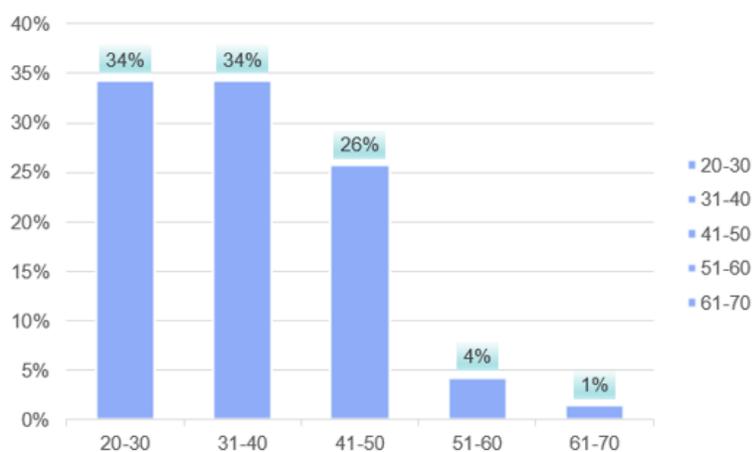
*Distribución numérica y porcentual respecto la edad de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Rango de edad	N°	Porcentaje
20 - 30	24	34%
31- 40	24	34%
41 - 50	18	26%
51 - 60	3	4%
61 - 70	1	1%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 2

*Distribución numérica y porcentual respecto al rango etario de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* La figura muestra el rango etario de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro 2022, según Tabla 2.

### Resultados:

Según la tabla y figura 2, se puede verificar que el 34% de los trabajadores tienen entre 20 a 30 años, 34% tienen entre 31 a 40 años, el 26% tienen entre 41 a 50 años, mientras que el 4% se encuentran entre los 51 a 60 años y por último el 1% se encuentran entre los 61 a 70 años, lo que significa que la mayoría se encuentra en un rango etario de 20 a 40 años.

**Tabla 3**

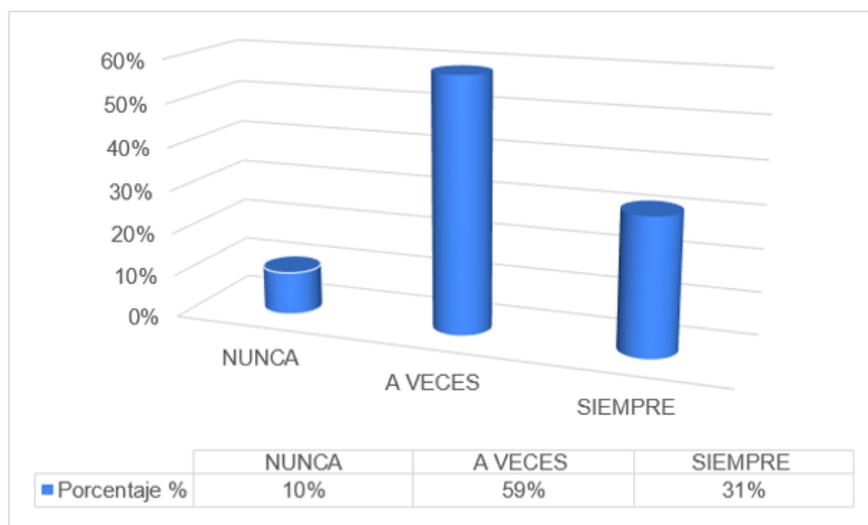
*Distribución numérica y porcentual para reconocer si es fuente de estrés, la disponibilidad tecnológica apropiada de la empresa, que facilite el buen desempeño de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	7	10%
A veces	41	59%
Siempre	22	31%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 3**

*Distribución numérica y porcentual para reconocer si es fuente de estrés, la disponibilidad tecnológica apropiada de la empresa que facilite el buen desempeño de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 3.

## Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 3, se aprecia que en relación con el estrés que genera el no contar con la disponibilidad tecnológica apropiada de la empresa, la cual facilita el buen desempeño de los trabajadores, el 59% refiere que a veces es fuente de estrés, el 31% considera que la tecnología siempre es fuente de estrés y el 10% indica que nunca es fuente de estrés, lo que significa que la mayoría de ellos considera que la empresa a veces dispone de tecnología apropiada.

**Tabla 4**

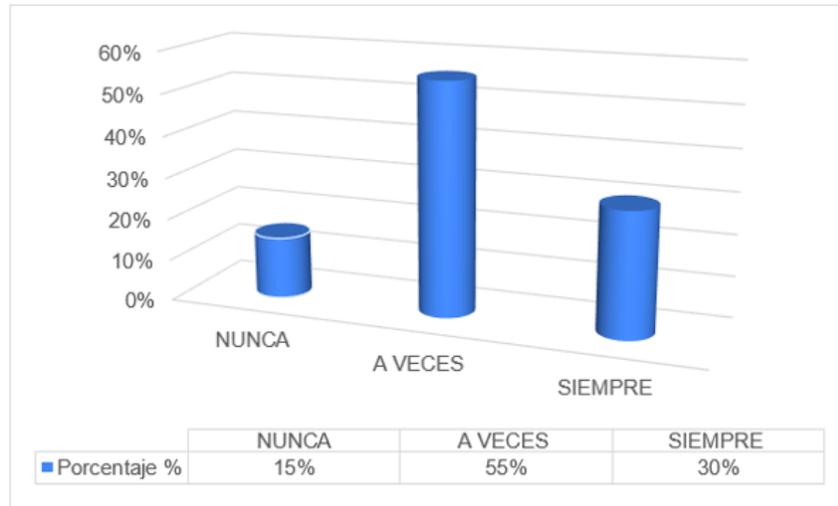
*Distribución numérica y porcentual respecto a si la funcionalidad del equipo electrónico para llevar a cabo las labores de trabajo es fuente de estrés para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	11	15%
A veces	41	41%
Siempre	22	22%
TOTAL	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

#### Figura 4

*Distribución numérica y porcentual respecto a si la funcionalidad del equipo electrónico para llevar a cabo las labores de trabajo es fuente de estrés para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 4

#### Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 4, se aprecia que en relación con el estrés que genera la funcionalidad del equipo electrónico para llevar a cabo las labores de los trabajadores, el 55% refiere que a veces es fuente de estrés, el 30% considera que siempre es fuente de estrés y el 15% indica que nunca es fuente de estrés, lo que significa que la mayoría de ellos considera que la funcionalidad del equipo electrónico a veces les genera estrés.

**Tabla 5**

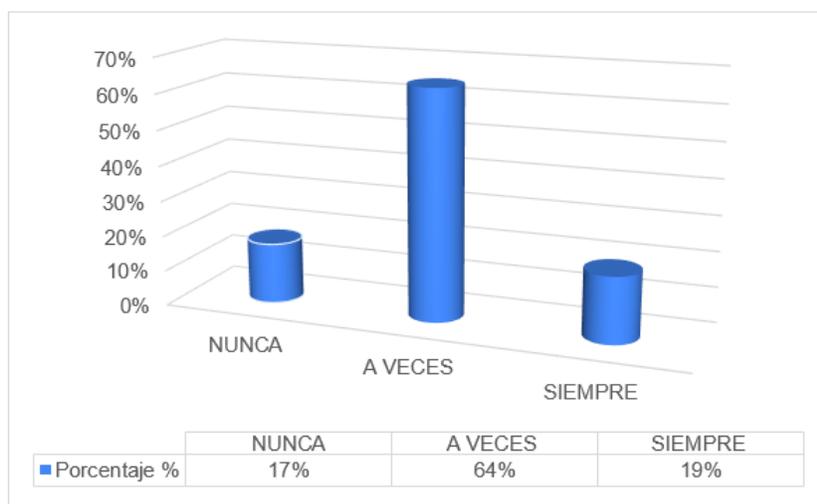
*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés, los inconvenientes que surgen con el sistema interno de la empresa y si este se soluciona rápidamente para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	12	17%
A veces	45	64%
Siempre	13	19%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 5**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés, los inconvenientes que surgen con el sistema interno de la empresa y si este se soluciona rápidamente para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 5

## Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 5, se puede verificar que en relación con el estrés generado por los inconvenientes que surgen con el sistema interno de la empresa y la rapidez con que se brinda una solución a los trabajadores, el 64% refiere que a veces es fuente de estrés, el 19% considera que siempre es fuente de estrés y el 17% indica que nunca es fuente de estrés, lo que significa que para la mayoría de los trabajadores los inconvenientes con el sistema de la empresa a veces se solucionan rápidamente.

**Tabla 6**

*Distribución numérica y porcentual, para conocer si es fuente de estrés, que el supervisor no dé la cara ante los jefes por los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	55	79%
A veces	6	9%
Siempre	9	13%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 6

*Distribución numérica y porcentual, para conocer si es fuente de estrés, que el supervisor no dé la cara antes los jefes por los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota: Tabla 6*

## Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 6, se evidencia que en relación con el estrés generado cuando el supervisor no da la cara antes los jefes por los trabajadores del área comercial, el 79% refiere que nunca es fuente de estrés, el 13% considera que siempre es fuente de estrés y el 9% indica que a veces es fuente de estrés, con lo cual se concluye que la mayoría de ellos cree que su supervisor sí da la cara por ellos ante los jefes.

**Tabla 7**

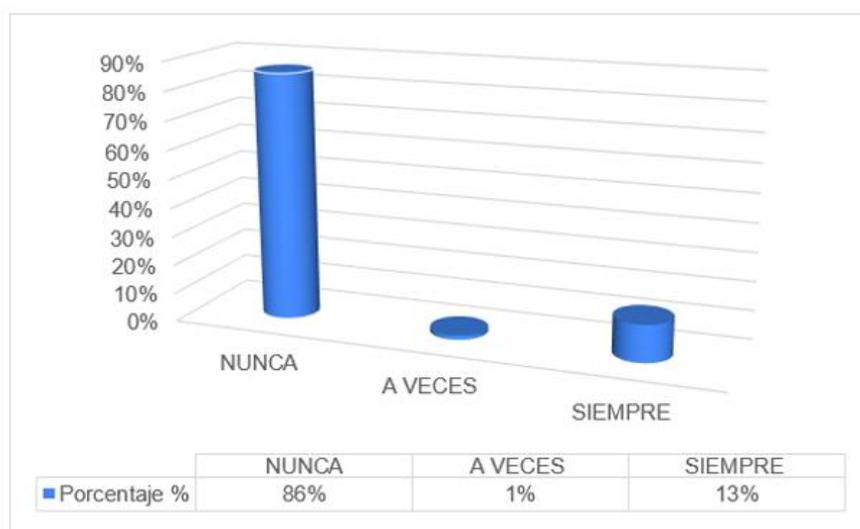
*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el supervisor no respeta a los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	60	86%
A veces	1	1%
Siempre	6	13%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 7**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el supervisor no respeta a los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 7

## Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 7, se aprecia que en relación con el estrés que puede generar que el supervisor no respete a los trabajadores del área comercial, el 86% refiere que nunca es fuente de estrés, el 13% considera que siempre es fuente de estrés y el 1% manifiesta que a veces es fuente de estrés, con lo cual se puede concluir que la mayoría de los trabajadores se siente respetado por su supervisor.

**Tabla 8**

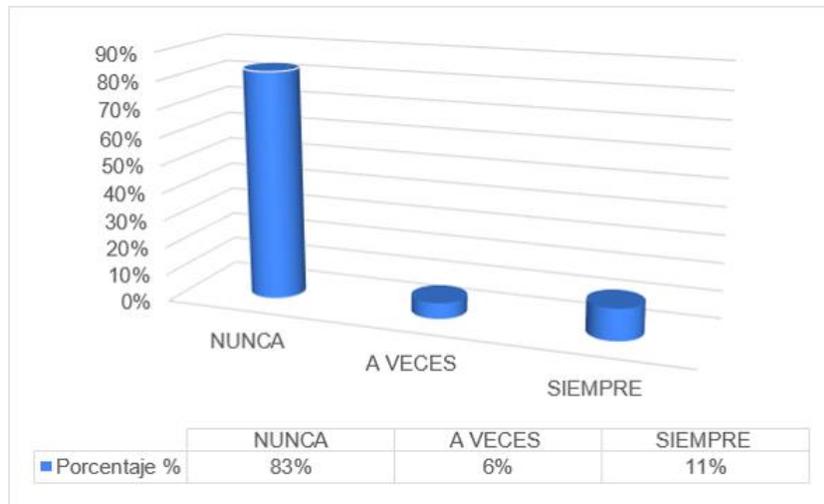
*Distribución numérica y porcentual para reconocer si es fuente de estrés que el supervisor no se preocupe por el bienestar personal de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	58	83%
A veces	4	6%
Siempre	8	11%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 8

*Distribución numérica y porcentual para reconocer si es fuente de estrés que el supervisor no se preocupe por el bienestar personal de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 8

### Resultados:

Según la tabla y figura 8, se observa que en relación con el estrés cuando el supervisor no se preocupa por el bienestar personal de los trabajadores del área comercial, el 83% refiere que nunca es fuente de estrés, el 11% considera que siempre es fuente de estrés y el 6% indica que a veces es fuente de estrés, con lo cual se concluye que la mayoría de los trabajadores considera que su supervisor se preocupa por su bienestar personal.

**Tabla 9**

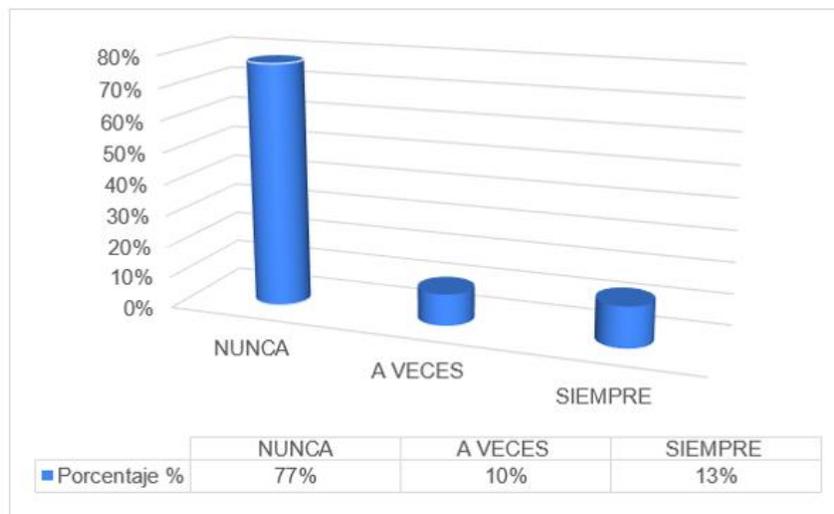
*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el supervisor no confíe en el desempeño de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	54	77%
A veces	7	10%
Siempre	9	13%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 9**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el supervisor no confíe en el desempeño de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 9

## Resultados:

Según con la tabla y figura 9, se puede verificar que en relación con el estrés generado porque el supervisor no confía en el desempeño de los trabajadores, el 77% refiere que nunca es fuente de estrés, el 13% considera que siempre es fuente de estrés y el 10% indica que a veces es fuente de estrés, con lo cual se puede concluir que la mayoría de ellos considera que su jefe confía en su desempeño.

**Tabla 10**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el equipo no respalde las metas profesionales de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	53	76%
A veces	6	9%
Siempre	11	16%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 10

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el equipo no respalde las metas profesionales de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



Nota: Tabla 10

## Resultados:

Según la tabla y figura 10, se observa que en relación con el estrés generado porque el equipo no respalda las metas profesionales de los trabajadores del área comercial, el 76% refiere que nunca es fuente de estrés, el 16% considera que siempre es fuente de estrés y el 10% indica que a veces es fuente de estrés, con lo cual se puede concluir que la mayoría considera que su equipo respalda sus metas profesionales.

**Tabla 11**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el equipo no brinde apoyo cuando lo necesitan los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	57	81%
A veces	5	7%
Siempre	8	11%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 11**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el equipo no brinde apoyo cuando lo necesitan los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 11

## Resultados:

Según la tabla y figura 11, se observa que en relación con el estrés generado porque el equipo no brinda apoyo cuando lo necesitan los trabajadores del área comercial, el 81% refiere que nunca es fuente de estrés, el 11% considera que siempre es fuente de estrés y el 7% indica que a veces es fuente de estrés, con lo cual se puede concluir que la mayoría considera que su equipo les brinda apoyo cuando lo solicitan.

**Tabla 12**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el equipo no reconozca los logros de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	56	80%
A veces	5	7%
Siempre	9	13%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 12

*Distribución numérica y porcentual respecto a si es fuente de estrés que el equipo no reconozca los logros de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 12

### Resultados:

Según la tabla y figura 12, se puede verificar que en relación con el estrés generado porque el equipo no reconozca los logros de los trabajadores del área comercial, el 80% refiere que nunca es fuente de estrés, el 13% considera que siempre es fuente de estrés y el 7% indica que a veces es fuente de estrés, con lo cual se puede concluir que la mayoría de los trabajadores considera que su equipo reconoce sus logros.

En base a la variable Desempeño Laboral

**Tabla 13**

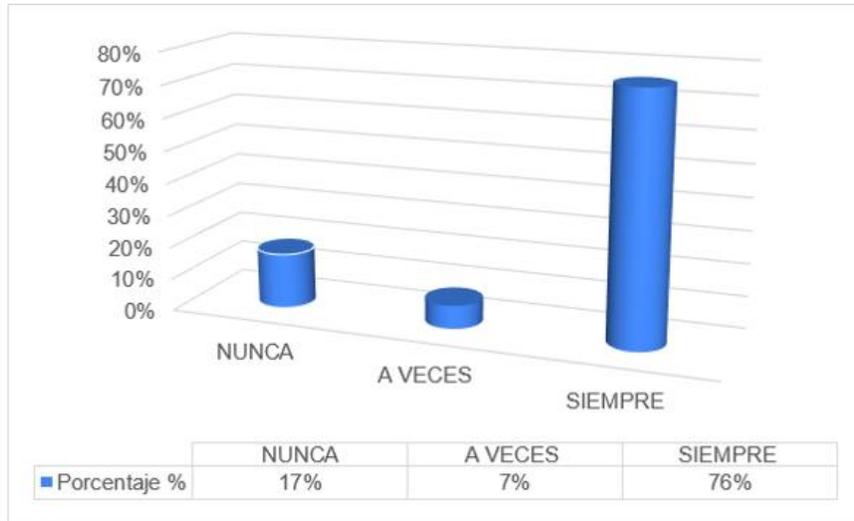
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que se aprecie y valore el apoyo que se brindan mutuamente los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	12	17%
A veces	5	7%
Siempre	93	76%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

### Figura 13

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que se aprecie y valore el apoyo que se brindan mutuamente los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota: Tabla 13*

### Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 13, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, que se aprecie y valore el apoyo que se brindan mutuamente los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 76% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 17% considera que nunca contribuye a su desempeño laboral y el 7% indica que a veces contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores considera que el aprecio y valor del apoyo mutuo contribuye a su desempeño laboral.

**Tabla 14**

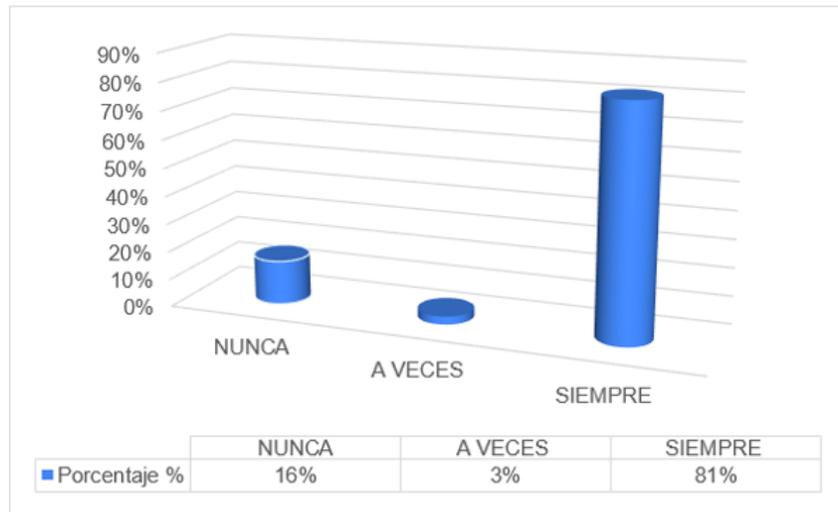
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que el respeto sea mutuo entre los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	11	16%
A veces	2	3%
Siempre	57	81%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 14**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que el respeto sea mutuo entre los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 14

## Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 14, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, que respeto sea mutuo entre los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 81% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 13% considera que nunca contribuye a su desempeño laboral y el 3% indica que a veces contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se concluye que el mayor porcentaje de trabajadores considera que el respeto mutuo contribuye a su desempeño laboral.

**Tabla 15**

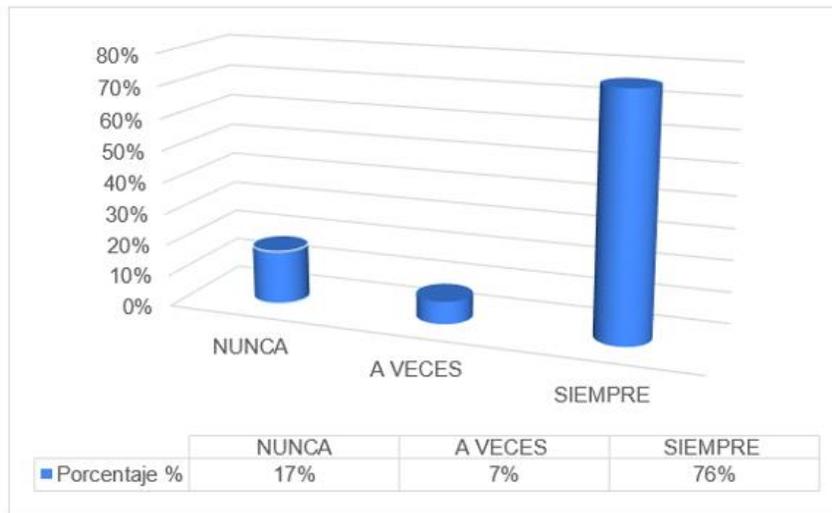
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que haya un ambiente de compañerismo permanente entre trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	12	17%
A veces	6	7%
Siempre	53	76%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

### Figura 15

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que haya un ambiente de compañerismo permanente entre trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 15

### Resultados:

De acuerdo con la tabla y figura 15, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, que haya un ambiente de compañerismo permanente entre los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 76% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 17% considera que nunca contribuye a su desempeño laboral y el 7% indica que a veces contribuye a su desempeño laboral, con que se puede concluir que la mayor cantidad de trabajadores considera que existe un ambiente de compañerismo permanente.

**Tabla16**

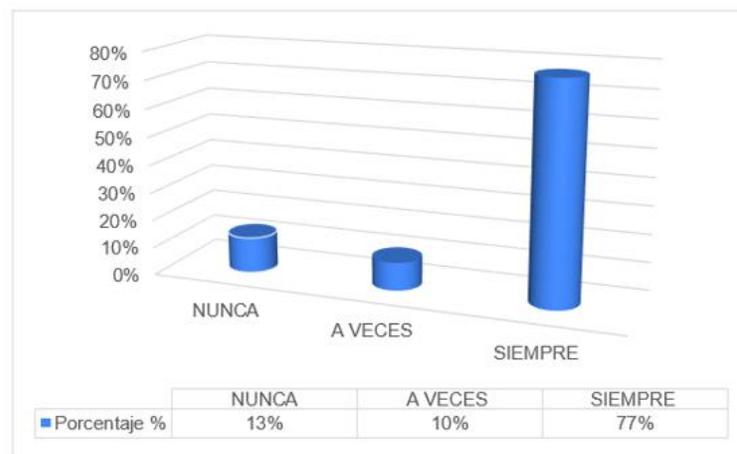
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que el jefe tenga interés por crear un ambiente laboral agradable entre trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	9	13%
A veces	7	10%
Siempre	54	77%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 16**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral que el jefe tenga interés por crear un ambiente laboral agradable entre trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 16

## Resultados:

Según con la tabla y figura 16, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, que el jefe tenga interés por crear un ambiente laboral agradable entre los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 77% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 13% considera que nunca contribuye a su desempeño laboral y el 10% indica que a veces contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir que el resultado más alto de los trabajadores considera que su jefe tiene interés por crear un ambiente laboral agradable.

**Tabla 17**

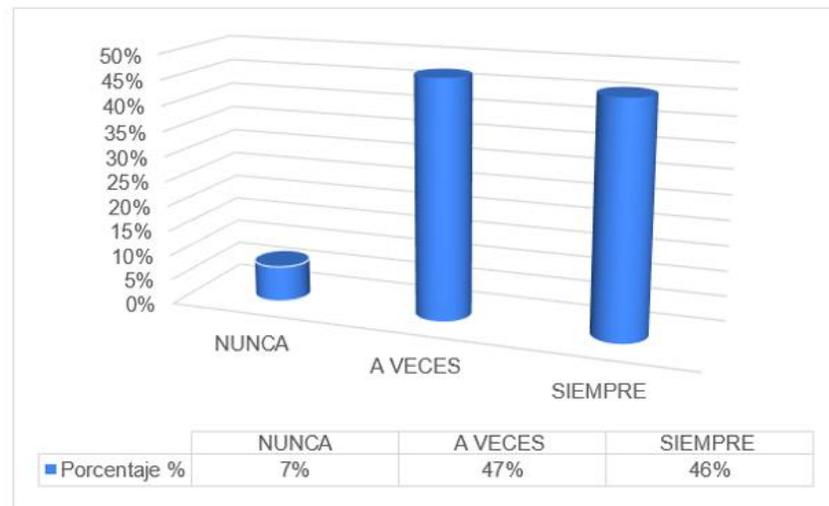
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, el salario, prestaciones y compensaciones que brinda la institución son justas para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	5	7%
A veces	33	47%
Siempre	32	46%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 17

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, el salario, prestaciones y compensaciones que brinda la institución son justas para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



Nota: Tabla 17

## Resultados:

Según con la tabla y figura 17, se verifica que, con relación al desempeño laboral, el salario, prestaciones y compensaciones que brinda la institución son justas para los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 47% refiere que a veces contribuye a su desempeño laboral, el 46% considera que siempre contribuye a su desempeño laboral y el 7% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se concluye que existe una brecha muy corta entre los trabajadores.

**Tabla 18**

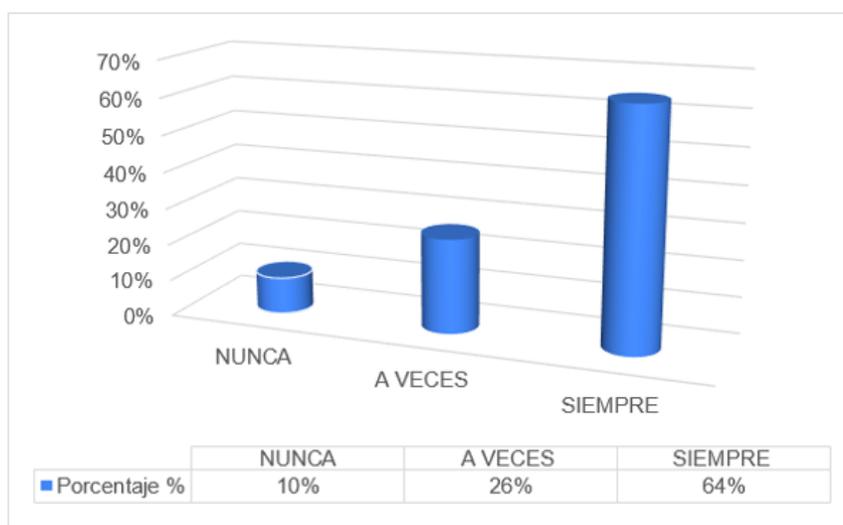
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, la libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	7	10%
A veces	18	26%
Siempre	45	64%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 18**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, la libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 18

## Resultados:

Según la tabla y figura 18, se verifica que, con relación al desempeño laboral, la libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades en los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 64% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 26% considera que a veces contribuye a su desempeño laboral y el 10% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir que el porcentaje más alto de los trabajadores considera que contribuye a su desempeño laboral.

**Tabla 19**

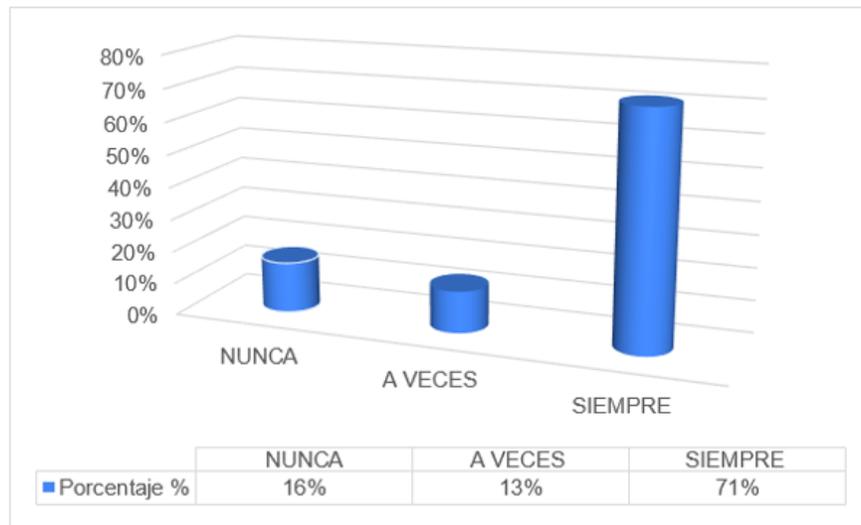
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que el respeto que reciben de parte de sus compañeros lo deben a su trabajo, para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	11	16%
A veces	9	13%
Siempre	50	71%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 19

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que el respeto que reciben de parte de sus compañeros lo deben a su trabajo, para los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022*



Nota: Tabla 19

### Resultados:

Según la tabla y figura 18, se verifica que, con relación al desempeño laboral, la libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades en los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 64% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 26% considera que a veces contribuye a su desempeño laboral y el 10% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir que el porcentaje más alto de los trabajadores que contribuye a su desempeño laboral.

**Tabla 20**

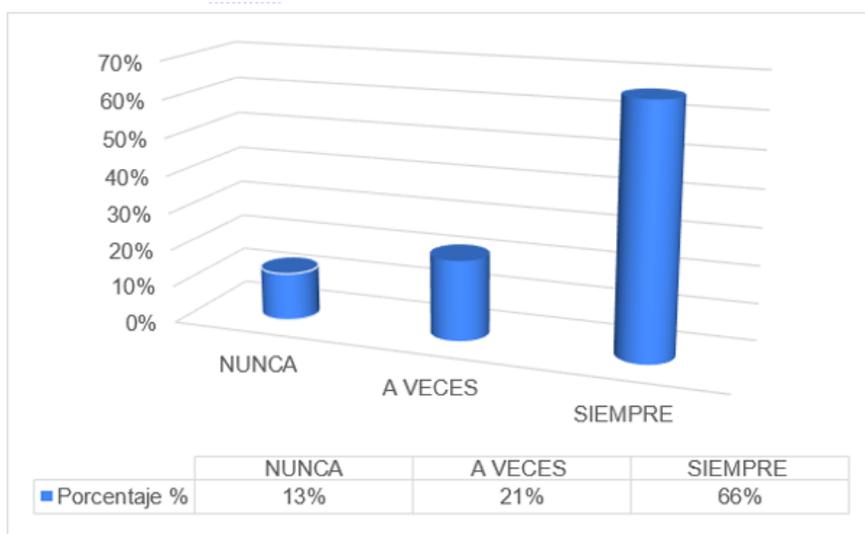
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que su vida laboral ha permitido desarrollar los objetivos personales de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	9	13%
A veces	15	21%
Siempre	46	66%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 20**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que su vida laboral ha permitido desarrollar los objetivos personales de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 20

## Resultados:

Según la tabla y figura 20, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, su vida laboral ha permitido desarrollar sus objetivos personales en los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 66% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 21% considera que a veces contribuye a su desempeño laboral y el 13% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir que la mayoría de los trabajadores considera que su vida laboral les ha permitido desarrollar sus objetivos personales.

**Tabla 21**

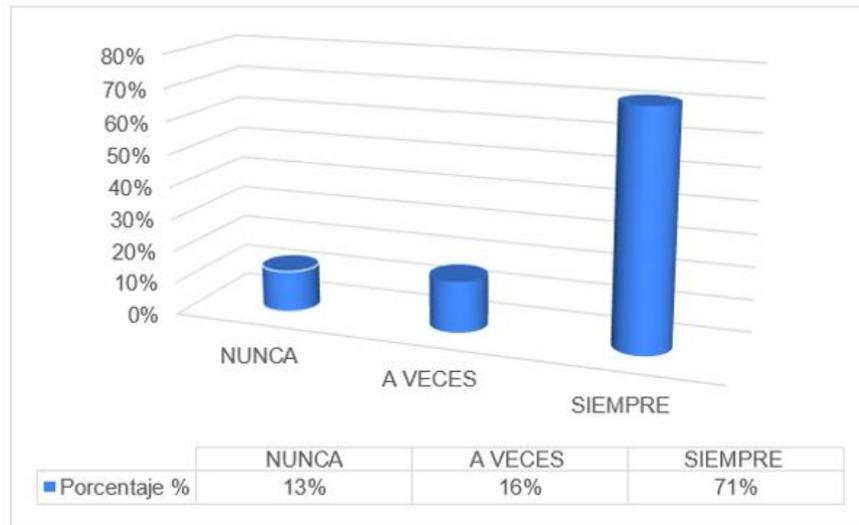
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye al desempeño laboral, que su trabajo en la institución haya permitido mejorar la calidad de vida de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	9	13%
A veces	11	16%
Siempre	50	71%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

## Figura 21

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye al desempeño laboral, que su trabajo en la institución haya permitido mejorar la calidad de vida de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota:* Tabla 21

### Resultados:

Según la tabla y figura 21, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, que su trabajo en la institución haya permitido mejorar la calidad de vida de los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 71% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 16% considera que a veces contribuye a su desempeño laboral y el 13% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir mayoría de los trabajadores lo considera.

**Tabla 22**

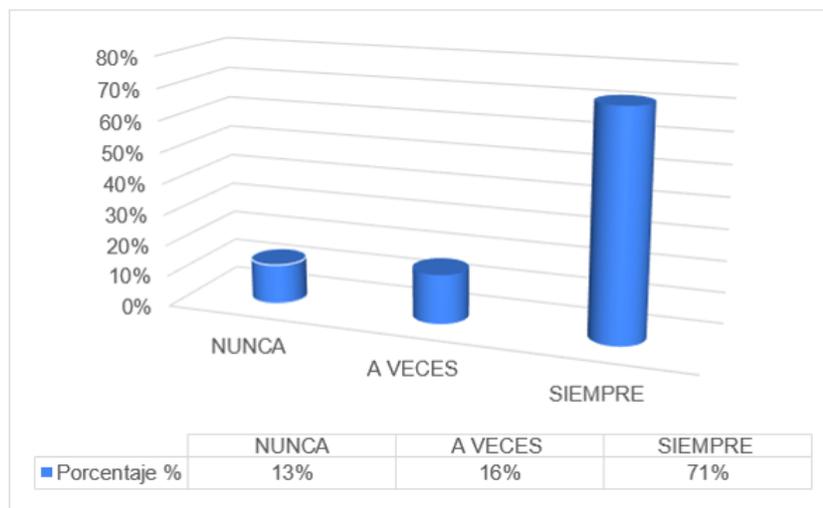
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que la institución ha permitido descubrir nuevas habilidades personales en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*

Respuestas	N° de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	9	13%
A veces	11	16%
Siempre	50	71%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

**Figura 22**

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que la institución ha permitido descubrir nuevas habilidades personales en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro,2022.*



*Nota:* Tabla 22

## Resultados:

Según con la tabla y figura 22, se puede verificar que, con relación al desempeño laboral, institución ha permitido descubrir nuevas habilidades personales en los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 71% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 16% considera que a veces contribuye a su desempeño laboral y el 13% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir que la mayoría lo considera.

**Tabla 23**

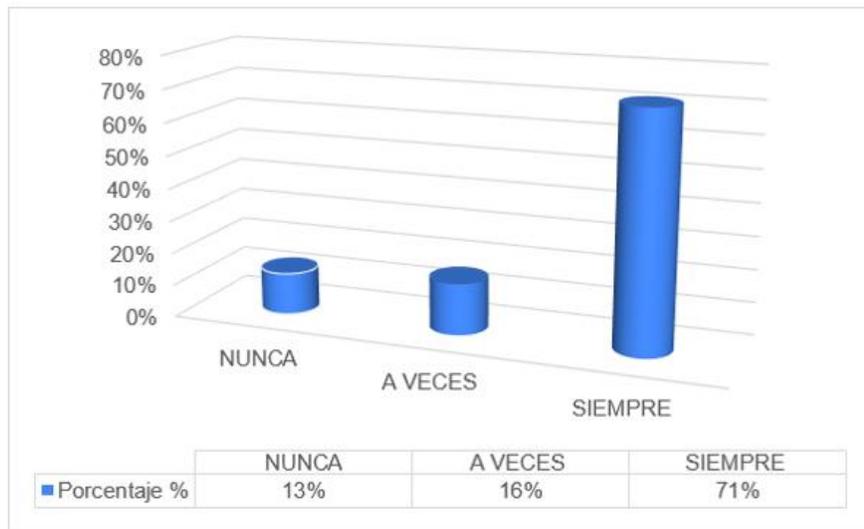
*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que su trabajo les ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaban los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*

Respuestas	Nº de Trabajadores	Porcentaje
Nunca	9	13%
A veces	11	16%
Siempre	50	71%
Total	70	100%

*Nota:* Elaborado de en base al cuestionario aplicado en el mes de mayo del 2022

### Figura 23

*Distribución numérica y porcentual respecto a si contribuye a su desempeño laboral, que su trabajo les ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaban los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.*



*Nota: Tabla 23*

### Resultados:

Según la tabla y figura 23, se verifica que, con relación al desempeño laboral, su trabajo les ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaban los trabajadores del área comercial, contribuye al mismo. El 71% refiere que siempre contribuye a su desempeño laboral, el 16% considera que a veces contribuye a su desempeño laboral y el 13% indica que nunca contribuye a su desempeño laboral, con lo cual se puede concluir que la mayoría lo considera.

### 3.2. Discusión de resultados

Considerando los resultados más relevantes, se realizó la discusión correspondiente a la investigación.

Respecto a los resultados de las tablas 1 sexo y 2 edad, se puede observar que el de sexo femenino representa un porcentaje alto igual al 70%, y que el sexo masculino que corresponde al 30%, esto significa que la mayor parte de la población es del sexo femenino. En referencia a las edades se aprecia que fluctúan entre 20 a 70 años, resaltando que la mayoría, se encuentran en un rango etario de 20 a 40 años el cual simbolizando el 68%. Al igual que la investigación de Chávez y Marco (2020) se puede visualizar que predomina el sexo femenino con un 78.57%.

Del mismo modo en la tabla 3, hace referencia a si es fuente de estrés para los trabajadores la disponibilidad de tecnológica apropiada facilite un buen desempeño laboral, el resultado arroja que el 59% considera que a veces les genera estrés; así mismo en lo que respecta a la tabla 4 y a la funcionalidad de los equipos electrónicos para llevar a cabo las labores de trabajo, el 41% refiere también que a veces les genera estrés, siendo este el porcentaje más elevado.

También se puede ver que en la investigación de Cáceres (2019), hace referencia a las condiciones físicas el cual tuvo como resultado un 51.81%, lo que para esta investigación demostraría que el nivel de estrés ocasionado es bajo, teniendo una relación con la presente investigación puesto que los porcentajes son similares, sin embargo, se puede verificar que se mantiene en un nivel medio.

Por lo antes mencionado, se concluye que tanto la tecnología apropiada como la funcionalidad de los equipos, para la mayoría de los trabajadores a veces es fuente de estrés.

En cuanto a la tabla 5, se puede observar que respecto a los inconvenientes que surgen con el sistema interno de la empresa y si este se soluciona rápidamente, el 64% de los trabajadores, porcentaje que representa a la mayoría, refieren que a veces es fuente de estrés. Una de las trabajadoras manifiesta lo siguiente:

*“Cuando tengo problemas con mi máquina, llamo a sistemas, a veces se soluciona de inmediato, pero otras, toma horas en arreglarse y me empieza a doler la cabeza porque no puedo avanzar mi trabajo, es realmente estresante” (C.V. R.O, 37 años).*

Ante lo manifestado por la trabajadora se puede verificar que coincide con el resultado de la investigación de Usma (2020) donde según los resultados, el estrés ha sido causante de muchas afectaciones en distintas áreas; lo cual para la presente investigación y según lo manifestado por la trabajadora de iniciales C.V. R. O, la cefalea que experimentó es una consecuencia del estrés que se genera cuando los inconvenientes con el sistema no son solucionados con prontitud.

En relación con la tabla 8, respecto a si es una fuente de estrés que el supervisor no se preocupe por el bienestar personal de los trabajadores, la información obtenida evidencia que el 58% refiere que nunca es fuente de estrés. En este punto se puede hacer un comparativo con lo manifestado por USMA (2020) respecto a que el estrés también puede contribuir a las afecciones mentales y emocionales de las personas, bajo esa perspectiva, se entiende que para ambas investigaciones el apoyo emocional, sea de un compañero o del supervisor o jefe como es el caso, es de vital importante para atenuar el nivel de estrés.

Una de las trabajadoras comentó:

*“Mi horario de trabajo termina a las 05:00 pm, mi supervisor siempre nos dice que después de esa hora, nos debemos desconectar del trabajo y disfrutar lo que nos queda del día” (M.L.O.E, 42 años).*

En conclusión para esta investigación aplica lo indicado por Martínez (2020) en su artículo “Las nuevas relaciones laborales de bienestar y salud en el trabajo: la gerencialización del cuerpo en el caso del Reino Unido”, donde menciona que el estrés laboral se ha visto impulsado por la creciente presencia en el lugar de trabajo, puesto que según lo señalado con antelación y los resultados en la tabla 8, da a conocer que los trabajadores consideran que su supervisor se preocupa por su bienestar personal, sin embargo, el nivel continúa siendo medio, y bajo ese escenario, se debería lograr que los supervisores se esfuercen un poco más en las relaciones de confianza y apoyo hacia el personal.

Sobre la tabla 9, se observan los resultados obtenidos del cuestionario, en donde el 77% de los trabajadores del área comercial, consideran que su supervisor confía en su desempeño, y no sería fuente de estrés. Lo antes mencionado tiene relación con lo indicado por Arrellano (2018) en su estudio “Afrontamiento al estrés laboral en personal de enfermería de centro quirúrgico en una institución hospitalaria. Lima 2017”, donde precisa que el 45% personal cuenta con autonomía; para la presente investigación que el 77% manifieste que su supervisor confía en su desempeño, implica que cuentan con el respaldo y autonomía para desarrollar sus labores.

Según los resultados de la tabla 12, se visualiza que, respecto a si es fuente de estrés que el equipo no reconozca los logros de los trabajadores del área comercial, el 80% que representa un porcentaje alto, considera que nunca es fuente de estrés. Uno de los trabajadores señala:

*“Cuando ingresé a la compañía noté que podía hacer línea de carrera. En algún momento lo viví, pasé de practicante a ejecutivo comercial y esa sensación, es muy bonita, te das cuenta que son como tu familia y celebran tus logros” (C.B.C.N, 29 años).*

Ante lo mencionado por el trabajador, se puede concluir que existe un ambiente de compañerismo en el cual los logros de los trabajadores son reconocidos por el equipo.

Por lo que se refiere a la tabla 15 y 16 se observan los resultados obtenidos del cuestionario, donde para la primera tabla, respecto al hecho de que haya un ambiente de compañerismo permanente entre trabajadores, el 76% considera que siempre contribuye al desempeño laboral; mientras que en la segunda tabla sobre el interés del jefe por crear un ambiente laboral agradable, el 77% consideran que siempre contribuye al desempeño laboral, ambos porcentajes, corresponden a la mayoría de los trabajadores.

Una trabajadora señala:

*“El ambiente laboral aquí es muy bueno, si necesitas algo, siempre encuentras a alguien que te apoye. Los equipos nos organizamos para hacer una reunión de confraternidad fuera de oficina, cada vez que se puede, a veces nos juntamos o lo hacemos virtualmente, es un momento para poder compartir y relajarnos” (M.L.C.P, 28 años)*

Con lo expuesto se concluye que lo señalado por Cáceres (2019) en su investigación se menciona las condiciones organizativas, se puede ver que, para esta investigación, el organizar reuniones como equipo, afianza el ambiente laboral y contribuye al desempeño de los trabajadores.

Ahora bien, sobre la tabla 17, se verifica en los resultados que el 47% de los trabajadores considera que a veces, el salario, prestaciones y compensaciones que brinda la institución son justas. Ante lo mencionado, se concluye que lo indicado por Pozo (2018) en su investigación, tuvo

como conclusión que existe relación directa, positiva y alta entre las compensaciones y el desempeño laboral, de igual manera, para esta investigación se concluye que el salario, prestaciones y compensaciones tiene una relación importante con el desempeño laboral.

Además, en la tabla 18, se verifica que según los resultados el 64% de los trabajadores indica que la libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades, siempre contribuye al desempeño laboral.

En conclusión, para esta investigación, se confirma lo indicado por Arrellano (2018), en su investigación, donde precisa que el 45% del personal cuenta con autonomía; para la presente investigación la mayoría de los trabajadores representado por el 64% manifiesta que tiene libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades, lo cual se encuentra relacionado con la autonomía y lo que contribuye a que el nivel de desempeño laboral se encuentre en un nivel medio.

En cuanto a las tablas 20, 21 y 22, se observan los resultados obtenidos del cuestionario, en donde en la primera tabla el 66% de los trabajadores considera que su vida laboral ha permitido desarrollar los objetivos personales de los trabajadores, siempre contribuye a su desempeño laboral. En referencia a la segunda y tercera tabla se obtuvo el mismo resultado, el 71% de los trabajadores consideran que tanto su trabajo en la institución ha permitido mejorar su calidad de vida, así también les ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaban, entendiéndose que ambos casos siempre contribuyen en el desempeño laboral. Tres trabajadores comentan:

*“La empresa me ha permitido aprender cosas que ni imaginaba que existían, al principio todo era raro para mí, pero ahora me parece normal manejar tanta información, todos los días aprendo algo nuevo a pesar de los años que llevo aquí” (S.M.A.O, 31 años).*

*“Gracias a este trabajo he podido estudiar una carrera la cual termino este año, me compré mi carrito, arreglé mi casa, la verdad he logrado muchas cosas” (G.C.P.P, 41 años).*

*“Me encanta este trabajo, pese a que no esta relacionado exactamente con lo que estudié, me da mucho tiempo para estar con mi hijo, antes no podía porque llegaba muy tarde a mi casa, pero ahora mi hijo es el más feliz” (M.Y.V.M, 46 años).*

Ante lo mencionado, se puede concluir que para los trabajadores siempre contribuye a su desempeño laboral, que su vida laboral les haya permitido sus objetivos personales, así también que su trabajo en la institución les haya permitido mejorar su calidad de vida y por último que les haya dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaban.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

- Tomando en cuenta la escala de Liker y la valoración utilizada en juicio de expertos, se puede concluir que el resultado del primer objetivo específico, determina que el estrés laboral tiene una baja influencia en la ayuda a otros en los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022; puesto que según los resultados de las tablas 13, 14 y 15, la mayoría de los trabajadores en un 78%, considera que el valor a la ayuda que se brinda, el compañerismo y el respeto mutuo, contribuye e influye en su desempeño laboral de manera positiva.
- Se concluye que, para el segundo objetivo específico, se puede precisar que el estrés laboral tiene una mediana influencia en la vinculación organizacional en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022; según los resultados de las tablas 16, 17, 18 y 19, el 58% considera que en cuanto el jefe tenga interés por crear un ambiente laboral agradable, en cuanto a los salario, prestaciones y compensaciones que brinda la empresa, sean justas, en cuanto a contar con libertad en la toma de decisiones y el respeto que reciben los trabajadores por parte de sus compañeros como resultado de su trabajo, contribuye e influye en su desempeño laboral. Siendo los salarios, prestaciones y compensaciones, lo que mayor influencia ha impactado en este objetivo.
- Respecto al tercer objetivo específico, se puede explicar que el estrés laboral tiene una baja influencia en el desempeño más allá del puesto, muestra que los resultados de las tablas 20, 21, 22 y 23, con relación a la calidad de vida, relación con el trabajo, mejora de las habilidades y logro de objetivos personales; el 70% de la población muestra, considera que los enunciados mencionados contribuyen favorablemente a su desempeño laboral.

## **4.2. Recomendaciones**

En relación a las conclusiones, se recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda a la Gerencia Comercial, buscar alternativas viables, para evitar la caída del sistema e inconvenientes con los aplicativos internos de la compañía, de esta manera disminuirán los factores estresores, que a futuro podrían perjudicar el desempeño de los colaboradores y cambiar el índice favorable, que se ha obtenido en esta investigación.
2. Se recomienda a la Gerencia Comercial, continuar generando y fortaleciendo los lazos de compañerismo en la compañía, los cuales hasta el momento han permitido que el grado de estrés sea bajo y no perjudique el desempeño de los trabajadores.
3. Se recomienda a la Gerencia General de la compañía, llevar a cabo evaluaciones anuales que permitan el crecimiento laboral de los trabajadores y con ello, se gestione el aumento salarial y/o remunerativo, con el fin de brindar una mayor satisfacción en los trabajadores y que estos sientan que su labor del día a día está siendo valorada.
4. Se recomienda implementar campañas de retos personales y profesionales, para motivar a los trabajadores, a perseguir sus metas y/o objetivos a corto y mediano plazo, en la búsqueda de su satisfacción personal.

## REFERENCIAS

Anleu, O. (2018). *Estrés y satisfacción laboral*. [Tesis de Pregrado Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala]. Archivo digital.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Anleu-Osmar.pdf>

Amagua, M. (2017). *Factores que causan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral y comportamiento frente al usuario final, en el personal de farmacia del Hospital Pediátrico Baca Ortiz, D.M.Q Período 2017*. [Tesis de pregrado, Instituto tecnológico Superior "Cordillera"]. Archivo digital.

<https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/3407/1/25-FAR-17-17-1716728819.pdf>

Avellaneda, M. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Posada Perú SAC, San Isidro, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Archivo digital.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2939/01.EJEMPLAR%20DE%20TESIS%20-%20AVELLANEDA%20VASQUEZ%20MIGUEL%20ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arellano, C. (2018). *Afrontamiento al estrés laboral en personal de enfermería de centro quirúrgico en una institución hospitalaria Lima, 2017*. [Tesis de especialidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo Digital.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7602/Arellano\\_tc%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7602/Arellano_tc%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Bellagamba, G., Gionta, G., Senegue, Bèque, C., & Lehucher, M. (2015). Organizational factors impacting job strain and mental quality of life in emergency and critical care units. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 357- 367.
- Belmont (1979). El informe de Belmont. Recuperado de: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bunge, M. (1997) Tecnología y filosofía. En su: Epistemología. México, Siglo XXI, p. 189-213.
- Cáceres, J. (2019). Relación entre las condiciones de trabajo con el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39613/C%C3%A1ceres\\_CJ.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39613/C%C3%A1ceres_CJ.pdf?sequence=1)
- Chávez, M. y Manco, L (2020). *Efectos de un programa que utiliza la música como herramienta para reducir el estrés laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Archivo digital. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652225/Ch%C3%A1vez\\_RM.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652225/Ch%C3%A1vez_RM.pdf?sequence=3)
- Choque, D. y Quispe, M. (2017). Satisfacción con la vida en el trabajo y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una Microred de salud de la ciudad de Arequipa, 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Colvin, M. & Rutland, F. (2008). Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University. Documento en línea recuperado 15 abril de 2011.

<file:///C:/Users/S76102/Downloads/POZO%20GALLARDO%20EMERSON.pdf>

Grau, J. (2005) Estrés, salutogénesis y vulnerabilidad: repercusiones para la Psicología de la Salud contemporánea. En Hernández y Grau, Psicología de la salud: fundamentos y aplicaciones (pp. 113-178). Guadalajara, México. Centro Universitario de Ciencias de la salud.

Hernández (2016) Redes y vinculaciones organizacionales: estado del arte en el contexto de la posmodernidad. Venezuela, Barquisimeto. Fondo Editorial Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado

<https://core.ac.uk/download/pdf/75760133.pdf>

Holguin, ML. (2019). *Influencia del estrés laboral percibido sobre la satisfacción laboral en obreros de construcción civil en Lima Metropolitana, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú].

Repositorio Institucional - Universidad San Ignacio de Loyola

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). Stress, coping and adaptation. New York: Springer.

Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309- 336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)

Ludeña, E. (2019). La Satisfacción y el Desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Martínez Lucio, Miguel (2021). Las nuevas relaciones laborales de bienestar y salud en el trabajo: la gerencialización del cuerpo en el caso del Reino Unido. Encrucijadas. ENCRUCIJADAS Vol. 21(3), 2021, v2102. [C:/Users/S76102/Downloads/Dialnet-LasNuevasRelacionesLaboralesDeBienestarYSaludEnEIT-7938584%20\(1\).pdf](C:/Users/S76102/Downloads/Dialnet-LasNuevasRelacionesLaboralesDeBienestarYSaludEnEIT-7938584%20(1).pdf)
- Mo, Y.; Deng, L.; Zhang, L.; Lang, Q.; Liao, C.; Wang, N.; Qin, M.; & Huang, H. (2020). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. J Nurs Manag 2020;00:1–8. 10.1111/jonm.13014 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7262235/pdf/JONM-9999-na.pdf>
- OIT. (2015). Instrumento de enmienda a la constitución de la OIT. Ginebra: OIT.
- Palaci, Francisco. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Pedraza, Esperanza; Amaya, Glenys; y Conde, Mayrene (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI. file:///C:/Users/S76102/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYEstabilidadDeIPersonalAdministrat-3600963.pdf
- Pozo, E. (2018). *Compensaciones y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Vegueta, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital.

- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.
- Real Academia Española. (s/f). *Ayudar*. En *Diccionario de la Lengua Española* (edición de tricentenario). Consultado el 14 de mayo de 2022. [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Real Academia Española. (s/f). *Influencia*. En *Diccionario de la Lengua Española* (edición de tricentenario). Consultado el 14 de mayo de 2022. [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Real Academia Española. (s/f). *Líder*. En *Diccionario de la Lengua Española* (edición de tricentenario). Consultado el 14 de mayo de 2022. [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Real Academia Española. (s/f). *Vincular*. En *Diccionario de la Lengua Española* (edición de tricentenario). Consultado el 15 de mayo de 2022. [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Reid-Cunningham, Allison Ruby (2008) "Rape as a Weapon of Genocide," *Genocide Studies and Prevention: An International Journal: Vol. 3 Article 4*.  
<https://scholarcommons.usf.edu/gsp/vol3/iss3/4>
- Reyes Linares, María (2019). *El estrés laboral en los trabajadores de la empresa YD Computer E.I.R.L. en el periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de Vega].  
Archivo digital.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4361/TRABSUFICIENCIA\\_REYES\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4361/TRABSUFICIENCIA_REYES_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Selye, H. (1954) *Teoría del estrés* Barcelona: Científico médica. (Publicación original: 1950)
- SELYE, H. (1956) *The stress of the life*. MacGraw-Hill.

Sergio Zuniga-Jara\* y Victor Pizarro-León (2018). Mediciones de Estrés Laboral en Docentes de un Colegio Público Regional Chileno. *Información Tecnológica*. Vol. 29 N° 1  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100171>

Usma, Y. (2020). El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento. Tesis Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia, Pereira.

Winner, L. (1979). *Tecnología autónoma*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, S.A.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Resolución de aprobación de Proyecto de investigación.



Pimentel, 30 de junio del 2022

### VISTO:

El oficio N° 0094-2022/FH-DTS-USS de fecha 30 de junio del 2022, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social; Y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...) Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."*

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, Inciso 6.5) "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Según lo establecido en el Artículo 45° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"Obtención de Grados y Títulos; Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas."*

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 8, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación: El Comité de Investigación de la escuela profesional eleva los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que esté acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.
- Artículo 73°: Aprobación del proyecto de investigación: El (los) estudiante (s) expone ante el Comité de Investigación de la escuela profesional el proyecto de investigación para su aprobación y emisión de la resolución de facultad.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...).

- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)"

- Artículo 25°: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C".

Que, visto el oficio N° 0094-2022/FH-DTS-USS de fecha 30 de junio del 2022, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la Escuela profesional de Trabajo Social, quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481630 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 0, Carretera a Pimental

**Chiclayo, Perú**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área Archivo.

**SE RESUELVE:**
**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR los PROYECTOS DE TESIS del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS** de la escuela profesional de Trabajo Social, que a continuación se detalla:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
1	AGUILAR TUANAMA DALY JANET	"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE SAN ISIDRO, 2022"
2	- CORNEJO MONTERO MARÍA INÉS - LOPEZ TORRES CARMEN ROSA	"INFLUENCIA DE LAS LUDOTECAS COMUNITARIAS EN EL DESARROLLO SOCIOAFECTIVO DE LOS NIÑOS DE LA INSTITUCIÓN MISIÓN REGIONAL CASTILLA PAITA, 2022"
3	- ALEJOS TENORIO SANCHO DÁVILA CYNTHIA - HUACHACA ALVAREZ MIRIAN DENIS	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y ACTITUDES RESILIENTES EN ESTUDIANTES DEL X CICLO DE TRABAJO SOCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO, 2022"
4	- FLORES DIAZ REBECA ELIZABETH - MONTOYA BARRIENTOS PAMELA NIEVES	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "INDEPENDENCIA AMERICANA" DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022"
5	CARO SANCHEZ ZAMORA CLAUDIA ALEJANDRA	"INFLUENCIA DEL APOYO SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN PERSONAL DE LOS ADULTOS MAYORES DEL PROGRAMA AMACHAY DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2021"
6	- BOHORQUEZ ARAUJO RUBI NORA - CRISTOBAL MANSILLA JASMIN YESENIA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022"
7	- FLORES GUEVARA FANY - MIRANDA PEREIRA ISABEL SARITA	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DEL I Y III CICLO DEL INSTITUTO "LOS MOROCHUCOS", AYACUCHO - 2022"
8	DE LA CRUZ SAJAMI JESSENIA MILAGROS	"MALTRATO INFANTIL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS RESIDENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL "SANTA TERESITA DEL NIÑO JESÚS" TINGO MARÍA 2021"
9	- ASTUPUMA ESTRADA MARITZA LORENA - AGUILAR ACOSTA MÓNICA	"ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL II LIMA NORTE, CALLAO 2022"
10	- ROBLES YUCRA IDA - HINOSTROZA HUAMÁN JACKELIN MILAGROS	"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL LABORATORIO GMPACK SERVICE S.A. LIMA, 2021"
11	BECERRA PINEDA MAGALY ROXANA	"INFLUENCIA DE LA FAMILIA EN LA REINSERCIÓN DE INTERNOS SENTENCIADOS POR EL DELITO DE VIOLACIÓN DEL PENAL DE TACNA 2021"
12	DÍAZ CHUQUIRUNA GLORIA JANETH	"INFLUENCIA DE LOS FACTORES SOCIALES EN LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA, 2021"
13	BAYONA GAMBINI ELKE ORTENCIA	"VIOLENCIA DE GÉNERO Y CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS DEL BARRIO 7 DE MARZO DE QUECHCAP, HUARAZ -2022"
14	- GUEVARA CANO HAYDEE KARINA - GIRALDO SANCHEZ JOSSELINE MERCEDES	"VIOLENCIA FAMILIAR Y CALIDAD DE VIDA DE LAS MUJERES EN EL ASENTAMIENTO HUMANO LA FLOR EN CARABAYLLO, 2022"
15	FLORES JUÁREZ ELIZABETH CAROLL	"NIVEL DE AUTOESTIMA EN MADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 118 "MI MUNDO FELIZ", CALLAO 2022"

**ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER** que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

**Dra. Dioses Lescano Nelly**

 Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades  
 Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.


**Mg. Delgado Vega Paula Elena**

Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

**ADMISION E INFORMES**  
 074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**

 5, carretera a Piment  
 :layo, Perú

## **Anexo 2:** Instrumentos

### **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**Nombre Original:** Escala de estrés laboral de la OIT – OMS

**Autores:** Postulada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en conjunto con la Organización Mundial del Trabajo (OIT), fue sustentada por Ivancevich & Matteson (1989) EE.UU

**1ra Adaptación:** Mg. Ángela Suárez Tunanñaña, Docente de la Universidad César Vallejo (junio, 2013).

**Descripción:** Mide los niveles de Estrés Laboral.

**Duración:** 15 minutos.

**Sujeto:** Adultos

**Dimensiones:** (7) Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

**Ítems:** Consta de 25 ítems. Cuyas respuestas son de tipo Likert y van del 1 (Nunca) al 7 (Siempre). Por lo tanto, la puntuación de cada trabajador, que es la suma de todas sus respuestas, fluctuará entre 25 si marcarse “nunca” en todas las preguntas, y 175 si marcarse “siempre”. Teniendo en cuenta que las respuestas “nunca”, “siempre”, y el resto de las respuestas, se refieren a si el enunciado genera estrés en el trabajador, una menor puntuación indica un menor nivel de estrés.

**Materiales:** Cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas

**Confiabilidad y Validez:** Alfa de Cronbach = 0.972

**2da Adaptación:** Bach. Daly Janet Aguilar Tuanama (abril 2022)

Para cada ítem, indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted:

- Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- Anote 2 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 3 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Preguntas:

1. La empresa cuenta con tecnología apropiada para realizar un buen desempeño.
2. El equipo electrónico disponible para llevar a cabo las labores de trabajo funciona sin problemas.
3. Cuando surgen inconvenientes con el sistema interno de la empresa se soluciona rápidamente.
4. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
5. Mi supervisor no me respeta.
6. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
7. Mi supervisor no confía en mi desempeño.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no me brinda apoyo cuando lo necesito.

10. Mi equipo no reconoce mis logros laborales.

<b>Dimensión 1: Tecnología</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. La empresa cuenta con tecnología apropiada para realizar un buen desempeño.			
2. El equipo electrónico disponible para llevar a cabo las labores de trabajo funciona sin problemas.			
3. Cuando surgen inconvenientes con el sistema interno de la empresa se soluciona rápidamente.			
<b>Dimensión 2: Influencia del Líder</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
4. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.			
5. Mi supervisor no me respeta.			
6. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.			
7. Mi supervisor no confía en mi desempeño.			
<b>Dimensión 3: Respaldo de grupo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.			
9. Mi equipo no me brinda apoyo cuando lo necesito.			
10. Mi equipo no reconoce mis logros laborales.			

## 2.2. Cuestionario de desempeño laboral

**Instrumento:** Cuestionario sobre Desempeño Laboral

**Autor original:** Carmen Rosa Espinoza Carbajal /año 2018 – Perú

**Duración:** 10 minutos

**Sujeto:** Adultos

**Descripción:** Mide los niveles de Desempeño Laboral.

**Dimensiones (3):** Ayuda a otros, Vinculación organizacional y Desempeño más allá del puesto

**Ítems:** 18 con escala de medida tipo Likert (Muy bajo 1, Bajo 2, Moderado 3, Alto 4, Muy Alto 5).

**Niveles/Rangos:** Alta (64 - 90), Media (45 - 63), Baja (18 - 44)

**Materiales:** Cuadernillo de preguntas y plantilla de respuestas

Confiabilidad y Validez: Alfa de Cronbach de 0.844

1ra Adaptación: Bach. Daly Janet Aguilar Tuanama (abril 2022)

Para cada ítem, indicar con qué frecuencia la condición descrita contribuye a su desempeño laboral.

- Anote 1 - si la condición NUNCA contribuye a su desempeño laboral.
- Anote 2 - si la condición ALGUNAS VECES contribuye a su desempeño laboral.
- Anote 3 - si la condición SIEMPRE contribuye a su desempeño laboral.

Preguntas:

1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.
2. Entre compañeros de trabajo el respeto es mutuo.
3. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.
4. Mi jefe se interesa por crear un ambiente laboral agradable.
5. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.
6. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.
7. El respeto que me tienen mis compañeros lo debo a mi trabajo.
8. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.
9. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.
10. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.

11. El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaba.

<b>DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.			
2. Entre compañeros de trabajo el respeto es mutuo.			
3. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.			
<b>DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
4. Mi jefe se interesa por crear un ambiente laboral agradable.			
5. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.			
6. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.			
7. El respeto que me tienen mis compañeros lo debo a mi trabajo.			
<b>DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
8. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.			
9. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.			
10. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.			
11. El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaba.			

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**

**y Cuestionario de Desempeño Laboral**

**AUTOR**

**Cuestionario sobre el estrés laboral:** Postulada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en conjunto con la Organización Mundial del Trabajo (OIT), fue sustentada por Ivancevich & Matteson (1989) EE. UU

**Cuestionario de Desempeño Laboral:** Carmen Rosa Espinoza Carbajal /año 2018 - Perú

**ASESOR METODOLÓGICO**

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy**

**TUTOR DE CONTENIDO**

**Bach. Aguilar Tuanama Daly Janet**

2022

## Solicitud

Estimada Licenciada FANY MARGARITA AGUILAR PICHÓN

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: Adaptación del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y Adaptación del Cuestionario de Desempeño Laboral que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



-----

Bach. DALY JANET AGUILAR TUANAMA

## Solicitud

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

**Nombre y Apellidos:** Fany Margarita Aguilar Pichón

**Centro laboral:** Universidad Nacional de Trujillo

**Título profesional:** Licenciada en Trabajo Social

**Grado:** Maestría                      **Mención:** Administración y gestión del desarrollo humano

**Institución donde lo obtuvo:** Universidad Nacional de Trujillo

**Otros estudios:** -

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico    2: Básico    3: Intermedio    4: Sobresaliente    5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				x	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				x	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad(extensión)				x	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				x	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				x	
<b>Puntaje parcial</b>	0	0	0	20	50
<b>Puntaje total</b>	70				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (I<sub>je</sub>) = [puntaje obtenido / 75] x 100=...93.33.....

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

#### 5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

El instrumento de investigación está Apto para su aplicación.....

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe Fany Margarita Aguilar Pichón identificado con DNI. N° 40888500, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista:

1. Daly Janet Aguilar Tuanama, en la investigación denominada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022”

.....  
Mg. Fany Margarita Aguilar Pichón

DNI. N.° 40888500

## Solicitud

Estimada Licenciada CLARA ROSA MARTINEZ VERA

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: Adaptación del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y Adaptación del Cuestionario de Desempeño Laboral que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



---

Bach. DALY JANET AGUILAR TUANAMA

DNI. N° 46856380

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

**Nombre y Apellidos:** Clara Rosa Martínez Vera

**Centro laboral:** Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

**Título profesional:** Trabajo Social

**Grado:** Licenciada                      **Mención:** Trabajo Social

**Institución donde lo obtuvo:** Universidad inca Garcilaso de La Vega

**Otros estudios:** Curso de Especialización de Trabajo Social en la Pontificia Universidad Católica del Perú / Diplomado en Recursos Humanos en Entidad Pública Universidad de Piura

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico    2: Básico    3: Intermedio    4: Sobresaliente    5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				4	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					5
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				4	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					5
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				4	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				4	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				4	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				4	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)				4	
10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad(extensión)			3		
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					5
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				4	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					5
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				4	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				4	
<b>Puntaje parcial</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>20</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>63</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (I<sub>je</sub>) = [puntaje obtenido / 75] x 100= 84.....

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....APTO PARA APLICAR.....

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe CLARA ROSA MARTINEZ VERA identificado con DNI. N°25434012, certifico que

realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista:

Daly Janet Aguilar Tuanama, en la investigación denominada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022”

  
.....  
Lic. CLARA ROSA MARTINEZ VERA  
DNI. N.º 25434012

## Solicitud

Estimada Licenciada Marycruz Del Pilar Diaz Pino

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación: Adaptación del Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS y Adaptación del Cuestionario de Desempeño Laboral que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022”.

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Bach. DALY JANET AGUILAR TUANAMA

DNI. N° 46856380

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

**Nombre y Apellidos:** Marycruz Del Pilar Diaz Pino

**Centro laboral:** Ransa Comercial

**Título profesional:** Trabajo Social

**Grado:** Licenciada                      **Mención:** Trabajo Social

**Institución donde lo obtuvo:** Universidad Nacional Federico Villarreal

**Otros estudios:** Diplomado en Recursos Humanos / Cursos de Bienestar Laboral

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico    2: Básico    3: Intermedio    4: Sobresaliente    5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)			3		
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				4	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)			3		
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				4	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)				4	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				4	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				4	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					5
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					5
10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad (extensión)				4	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)				4	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					5
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				4	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				4	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				4	
<b>Puntaje parcial</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>40</b>	<b>15</b>
<b>Puntaje total</b>	<b>61</b>				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (I<sub>je</sub>) = [puntaje obtenido / 75] x 100 = 81.3

#### 4. Escala de validación

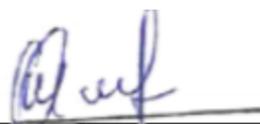
Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado		El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación		El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....APTO PARA APLICAR .....

#### 6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe MARYCRUZ DEL PILAR DIAZ PINO identificado con DNI. N° 45580188, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por la tesista:

1. Daly Janet Aguilar Tuanama, en la investigación denominada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022”



.....  
Lic. MARYCRUZ DEL PILAR DIAZ PINO

DNI. N.° 45580188

**Anexo 4:** Permiso para la recolección de datos



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

*Chiclayo, 26 de abril del 2022*

Sra.(Srta.) Jimena Becerra Estremadoyro  
**Gerente Comercial de Negocios de Salud**  
**Pacífico Entidad Prestadora De Salud.**  
Chiclayo. -

**ASUNTO:** Solicito Permiso para aplicar entrevista, cuestionario y recojo de datos para la Tesis: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA EN SAN ISIDRO, 2022".

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, así mismo comunicarle que nuestra universidad brinda el curso Taller de Tesis para Universidades No Licenciadas 2022. Por lo que aprovecho la oportunidad para presentarles a la participante:

- AGUILAR TUANAMA DALY JANET con DNI 46856380, Código Universitario 2221803231.

La estudiante está realizando la tesis: "INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA EN SAN ISIDRO, 2022", y por indicación del docente a cargo del curso, ha sugerido que dicha investigación se realice en la institución en la que usted dignamente dirige. Por lo que se le solicita las facilidades para que la mencionada bachiller aplique el cuestionario, asimismo el recojo de datos.

Sin otro particular, agradecida de su amable consideración a la presente, me despido expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, **Perú**

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## SOLICITUD VB PARA APLICACION DE ENTREVISTA\_DALY AGUILAR

Daly Aguilar Tuanama <DalyAguilar@pacifico.com.pe>  
Para: Jimena Becerra Estremadoyro <JiBecerra@pacifico.com.pe>

2 de mayo de 2022, 10:33

Estimada Jimena,  
Buenos días, después de lo conversado el día lunes 25.04, agradeceré tu gentil apoyo en brindarme tu VB para proceder con la entrevista, cuestionario y recojo de datos en el área comercial, el cual me permitirá continuar con mi trabajo de investigación.  
Líneas abajo, podrás encontrar el VB del área legal.

Quedo atenta a tus comentarios, muchas gracias.

Saludos Cordiales,



Daly Aguilar

Ejecutiva Inplant  
Área Comercial EPS  
Cel.: 996 036 982

Integridad | Compasión | Relaciones | Innovación | Desempeño

#SéCompañero #SéEjemplo #SéPro #SéSoñador #SéHumano #  
SéFeliz

**No imprima este correo a menos que sea necesario. Ayudemos a proteger el medio ambiente.**

NOTA: La información que contiene este correo electrónico tiene el carácter de RESERVADA Y CONFIDENCIAL PARA USO SOLO DE SUS DESTINATARIOS. Cualquier uso indebido de dicha comunicación, le hace pasible de la comisión de los delitos previstos en los Artículos: 161°, 165°, o 207-A, 207-B o 207-C, del Código Penal.

De: Maria Jimena Becerra Estremadoyro <JiBecerra@pacifico.com.pe>

Enviado: martes, 3 de mayo de 2022 14:37

Para: Daly Aguilar <dalyaguilar@pacifico.com>

Asunto: RE: SOLICITUD VB PARA APLICACION DE ENTREVISTA\_DALY AGUILAR

Conforme, proceder.



Jimena Becerra Estremadoyro

Gerente Comercial  
Gerencia Comercial de Negocios de Salud

Integridad | Compasión | Relaciones | Innovación | Desempeño

## Anexo 5: Consentimiento Informado

Sección 1 de 4

### Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Daly Aguilar, Bachiller en Trabajo Social.  
Este estudio es parte de mi proyecto de Investigación para obtener el grado de Licenciada en Trabajo Social, el cual tiene como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro en el 2022.  
La participación en este estudio es anónima y estrictamente voluntaria. Si accedes, se te solicitará responder una serie preguntas.  
La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.  
Cualquier interrogante respecto a esta evaluación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación al correo [dalyjanet90@gmail.com](mailto:dalyjanet90@gmail.com)  
Muchas gracias.

## Anexo 6: Tablas estándares

**MATRÍZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE TEMA DE INVESTIGACIÓN**  
Enfoque metodológico

Titulo	"Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022"		
Apellidos y nombres	Bach. Aguilar Tuanama Daly Janet		
Problema	Variables		
¿De qué manera el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022?	1. Estrés Laboral	2. Desempeño Laboral	
Hipótesis	Objetivo General	Objetivos específicos	Método propuesto
<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe una influencia significativa entre el Estrés Laboral y el Desempeño laboral, en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> H1. Existe una influencia significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión Ayuda a otros en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022. H2. Existe una influencia significativa entre el Estrés Laboral y la dimensión Vinculación organizacional en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022. H3. Existe una influencia significativa entre el Estrés Laboral la dimensión Desempeño más allá del puesto en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.</p>	<p>Analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.</p>	<p>Obj.1. Determinar cómo influye el estrés laboral en la ayuda a otros en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.</p> <p>Obj.2. Precisar cómo influye el estrés laboral en la vinculación organizacional en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.</p> <p>Obj.3. Explicar cómo influye el estrés laboral en el desempeño más allá del puesto en trabajadores del área comercial de una empresa en San Isidro, 2022.</p>	<p>Enfoque cuantitativo, Modelo descriptivo correlacional transversal no experimental</p>

**Anexo 7: Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TECNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
<p><b>VI. Estrés Laboral</b></p>	<p>1.Tecnología</p> <p>2.Influencia del Líder</p> <p>3.Respaldo de grupo</p>	<p>Seguridad</p> <p>Respeto</p> <p>Reconocimiento</p>	<p>1. La empresa cuenta con tecnología apropiada para realizar un buen desempeño.</p> <p>2. El equipo electrónico disponible para llevar a cabo las labores de trabajo funciona sin problemas.</p> <p>3. Cuando surgen inconvenientes con el sistema interno de la empresa se soluciona rápidamente.</p> <p>4. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.</p> <p>5. Mi supervisor no me respeta.</p> <p>6. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.</p> <p>7. Mi supervisor no confía en mi desempeño.</p> <p>8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.</p>	<p>Observación: Esta técnica fue utilizada para poder reconocer la ubicación de cada trabajador y poder verificar el contexto de su desenvolvimiento. A través de la observación se ha podido describir el comportamiento de los colaboradores que han sido la muestra del estudio.</p> <p>Entrevista: La cual fue utilizada para recabar testimonios que pudieran contribuir a la investigación y dar un mayor panorama respecto a las preguntas planteadas.</p> <p>Cuestionario: A través de esta técnica se obtendrán datos específicos de los trabajadores teniendo en cuenta las variables a investigar, a través de preguntas estructuradas, con lenguaje sencillo y</p>

			<p>7. Mi supervisor no confía en mi desempeño.</p> <p>8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.</p> <p>9. Mi equipo no me brinda apoyo cuando lo necesito.</p> <p>10. Mi equipo no reconoce mis logros laborales.</p>	<p>claro con la finalidad de poder cotejar la hipótesis planteada.</p> <p>El instrumento utilizado: Google formulario, a través del cual formulará la encuesta a los trabajadores para posteriormente almacenar y procesar los datos.</p> <p>Guía de entrevista: La cual permitió realizar preguntas que formuladas de manera clara, tuvieron como objetivo profundizar en la respuestas brindadas por los colaboradores</p>
<p><b>V2.</b> <b>Desempeño Laboral</b></p>	<p>1. Ayuda a otros</p> <p>2. Vinculación organizacional</p> <p>3. Desempeño más allá del puesto</p>	<p>Cooperación</p> <p>Empatía</p> <p>Cercanía</p>	<p>1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.</p> <p>2. Entre compañeros de trabajo el respeto es mutuo.</p> <p>3. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.</p> <p>4. Mi jefe se interesa por crear un ambiente laboral agradable.</p> <p>5. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.</p>	<p>Observación: Esta técnica fue utilizada para poder reconocer la ubicación de cada trabajador y poder verificar el contexto de su desenvolvimiento. A través de la observación se ha podido describir el comportamiento de los colaboradores que han sido la muestra del estudio.</p> <p>Cuestionario: A través de esta técnica se obtendrán datos específicos de los trabajadores teniendo en cuenta las variables a</p>

			<p>6. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.</p> <p>7. El respeto que me tienen mis compañeros lo debo a mi trabajo.</p> <p>8. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.</p> <p>9. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.</p> <p>10. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.</p> <p>11. El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaba.</p>	<p>investigar, a través de preguntas estructuradas, con lenguaje sencillo y claro con la finalidad de poder cotejar la hipótesis planteada.</p> <p>El instrumento utilizado: Google formulario, a través del cual formulará la encuesta a los trabajadores para posteriormente almacenar y procesar los datos .</p>
--	--	--	--	---

## Anexo 8: Evidencias

Cuestionario Virtual mediante Google.

**Ficha Sociodemográfica**

Edad \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Sexo \*

Femenino

Masculino

## Cuestionario sobre Estrés laboral de la OIT-OMS (adaptado por Daly Aguilar- abril 2022)

A continuación encontrará un cuestionario para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con que frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el nro. que mejor le describa al lado derecho de cada enunciado:

- Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- Anote 2 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- Anote 3 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1. La empresa cuenta con tecnología apropiada para realizar un buen desempeño. \*

- 1
- 2
- 3

## Cuestionario de Desempeño Laboral (adaptado por Daly Aguilar- abril 2022)

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre desempeño laboral.

Solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, eligiendo el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo; considerando los siguientes valores:

- Anote 1 - si la condición NUNCA contribuye a su desempeño laboral.
- Anote 2 - si la condición ALGUNAS VECES contribuye a su desempeño laboral.
- Anote 3 - si la condición SIEMPRE contribuye a su desempeño laboral.

1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo. \*

- 1
- 2
- 3

## Anexo 9: Prueba Piloto

Marca temporal	Edad	Sexo	Estado laboral	1. La empresa cuenta	2. El equipo electrónico	3. Cuando surgen incc	4. Mi supervisor no da	5. Mi supervisor no me
5/4/2022 12:27:29	31	Femenino	Trabajador (a)	2	2	1	1	3
5/4/2022 17:33:09	30	Masculino	Trabajador (a)	2	1	2	1	1
5/4/2022 17:34:29	32	Femenino	Trabajador (a)	2	2	2	1	1
5/4/2022 17:34:58	27	Femenino	Trabajador (a)	2	2	2	3	3
5/4/2022 17:38:16	33	Femenino	Trabajador (a)	1	1	1	1	1

ESTRÉS LABORAL																									
PARTICIPANTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL														
1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	24														
2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	12														
3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13														
4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	23														
VARIAZA	0	0.1875	0.1875	0.75	1	0.6875	1	1	0.6875	0.75															
SUMATORIA DE VARIANZAS	6.25																								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	30.5																								
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$											a. Coeficiente de confiabilidad del cuestionario k. Número de ítems del instrumento Sumatoria de las varianzas de los ítems Varianza total del instrumento	0.9160893 10 6.08 34.64													
											<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>CONFIABILIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.53 a menos</td> <td>Confiabilidad nula</td> </tr> <tr> <td>0.54 a 0.59</td> <td>Confiabilidad baja</td> </tr> <tr> <td>0.60 a 0.65</td> <td>Confiable</td> </tr> <tr> <td>0.66 a 0.71</td> <td>Muy confiable</td> </tr> <tr> <td>0.72 a 0.99</td> <td>Excelente confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Confiabilidad perfecta</td> </tr> </tbody> </table>	RANGO	CONFIABILIDAD	0.53 a menos	Confiabilidad nula	0.54 a 0.59	Confiabilidad baja	0.60 a 0.65	Confiable	0.66 a 0.71	Muy confiable	0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad	1	Confiabilidad perfecta
RANGO	CONFIABILIDAD																								
0.53 a menos	Confiabilidad nula																								
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja																								
0.60 a 0.65	Confiable																								
0.66 a 0.71	Muy confiable																								
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad																								
1	Confiabilidad perfecta																								

PARTICIPANTES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL
1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	3	21
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	31
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	32
4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	31
VARIAZA	0.75	0.75	0.75	0.1875	0.25	0.1875	0.25	0.1875	0.75	0.75	0	
SUMATORIA DE VARIANZAS	4.8125											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	20.1875											
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$											a. Coeficiente de confiabilidad del cuestionario k. Número de ítems del instrumento Sumatoria de las varianzas de los ítems Varianza total del instrumento	0.8377709 11 4.8125 20.1875

## Anexo 10: Solicitud cuestionario

De: Daly Aguilar Tuanama <DalyAguilar@pacifico.com.pe>

Enviado: miércoles, 4 de mayo de 2022 17:30

Asunto: SOLICITO APOYO - DALY AGUILAR

Chicos, buenas tardes, para quienes no me conocen mi nombre es Daly Aguilar y soy ejecutiva implant de Grupo Alicorp.

En esta oportunidad les escribo porque necesito de su especial apoyo.

Actualmente estoy realizando mi tesis para el grado de Licenciada en Trabajo Social, y debo realizar una encuesta, en la cual necesito de su participación.

Esta encuesta me permitirá recoger datos y analizar si el estrés laboral influye en el desempeño laboral en el área comercial.

La encuesta consta de 21 preguntas, solo tiene tres alternativas o escalas (nunca, algunas veces o siempre), no les tomará más de 5 minutos 🙏

Estoy segura de que puedo contar con ustedes, y mientras más pronto respondan esta breve encuesta, mejor. *No olvidar enviarme su confirmación cuando hayan culminado.*

Si tuvieran alguna duda o consulta, me la pueden hacer llegar por este medio o a mi nro. personal 961829310.

De igual manera, si desean explayarse con alguna de las respuestas, no duden en escribirme pues ello también me será de mucha utilidad.

Así mismo, comentarles que el link no puede ser abierto desde un equipo de la compañía, pero lo pueden abrir desde cualquier otro dispositivo.

Sus líderes también enviarán el link por sus respectivos grupos de WhatsApp, pero de todas maneras lo dejo por aquí.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLT06LUeXBfW0dHrANBOD4eMdBu1aoOjTU1KtxCTZFczxZaQ/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>



### Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por Daly Aguilar, Bachiller en Trabajo Social. Este estudio es parte de mi proyecto de Investigación para obtener el grado de Licenciada en Trabajo Social, el cual tiene como objetivo analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño

[docs.google.com](https://docs.google.com)

De ante mano, agradezco su apoyo.  
Que tengan lindo día.

Saludos Cordiales,



Daly Aguilar

Ejecutiva Inplant  
Área Comercial EPS  
Cel.: 996 036 982

Integridad | Compasión | Relaciones | Innovación | Desempeño

#SéCompañero #SéEjemplo #SéPro #SéSoñador #SéHumano #  
SéFeliz