



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE  
BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Guerrero Ruidias Cindy Judith**

**<https://orcid.org/0000-0002-5965-8830>**

**Bach. Marin Mendoza Yesenia Alexandra**

**<https://orcid.org/0000-0002-3574-3993>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES  
DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 –  
2021**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo  
Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Firma



Universidad  
Señor de Sipán

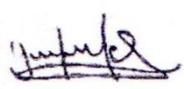
### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) egresado (s) del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

### **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS CHULUCANAS 1 – 2021**

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, firman:

Guerrero Ruidias Cindy Judith	DNI: 45682863	
Marin Mendoza Yesenia Alexandra	DNI: 72021272	

Pimentel, 17 de Abril de 2023

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a Dios, porque gracias a Él tengo la vida,

a mis padres que son ejemplo de perseverancia, cariño y lucha,

y mis hijas Reyna y Sofia, que son mi motor y razón para seguir adelante.

Guerrero Ruidias Cindy Judith

El presente trabajo está dedicado a Dios por permitirme tener vida y desarrollar la investigación,

a mis padres por siempre estar ahí, por su comprensión y apoyo incondicional,

a mis hermanas por ser el soporte e inspiración para seguir adelante,

a mi hermano y familia por su cariño y apoyo, para lograr mis metas propuestas.

Marin Mendoza Yesenia Alexandra

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a Dios por haberme dado la vida y una familia que cada día se esfuerza para salir adelante, y que son mi ejemplo de esfuerzo, emprendimiento y muchas ganas de superación;

A la Universidad "Señor de Sipán", por brindarme la oportunidad de convertirme en una profesional;

A Miss Cruz Seclén, por el apoyo incondicional y la motivación constante que siempre me dio para cumplir esta meta;

A mi compañera de tesis Yesenia por su paciencia y preocupación para qué juntas podamos terminar esta investigación; la cual esperamos que sirva de aporte para futuras investigaciones.

Guerrero Ruidias Cindy Judith

A Dios por guiarme en cada paso que doy, a mis padres y hermanas por la comprensión, confianza y apoyo incondicional durante estos años.

A mis familiares y amigos que fueron parte de esta trayectoria y que día a día me alientan para seguir adelante y superarme, tanto en lo personal como en lo profesional.

A mi compañera de tesis Cindy, por el esfuerzo y dedicación para poder terminar esta investigación.

A la USS y su plana docente de la escuela profesional de administración, los cuales me brindaron las enseñanzas para mi formación profesional.

Marin Mendoza Yesenia Alexandra

## Resumen

La investigación realizada tuvo como fin determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021. La investigación fue básicamente de corte transversal, no experimental y correlacional; bajo el método deductivo. El enfoque utilizado fue cuantitativo porque se llevó a cabo una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a una población y muestra de 11 colaboradores del área de ventas. Se obtuvo como resultado una correlación positiva moderada entre el estrés laboral y desempeño, los datos analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, dieron un p valor de 0.622 y una significancia de 0.041, además respecto al primer objetivo específico se obtuvo que el nivel de estrés es bajo-medio, representado con un porcentaje del 36,36%. De acuerdo al segundo objetivo específico el 45,45% de los colaboradores presentaron un desempeño de nivel medio, dado que aspectos como la satisfacción laboral vienen afectando al desempeño en el centro laboral, otro aspecto que también afecta, pero en menor porcentaje son la falta de capacitaciones. Se concluyó que no existen factores de estrés laboral que se relacionan y afectan al desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas – 1 y se propone un plan de prevención de estrés y salud laboral para manejar futuras situaciones.

**Palabras Claves: Estrés laboral, desempeño laboral, plan de acción, enfoque cuantitativo**

## **Abstract**

The purpose of the research carried out was to determine the relationship between work stress and the performance of employees in the sales area of Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 - 2021. The research was basically cross-sectional, non-experimental and correlational; under the deductive method. The approach used was quantitative because a survey was carried out as a technique and a questionnaire as an instrument, which was applied to a population and sample of 11 employees from the sales area. As a result, a moderate positive correlation was obtained between work stress and performance, the data analyzed using the Pearson correlation coefficient, gave a p value of 0.622 and a significance of 0.041, in addition to the first specific objective, it was obtained that the level of stress is low-medium, represented with a percentage of 36.36%. According to the second specific objective, 45.45% of the collaborators presented a medium level performance, given that aspects such as job satisfaction have been affecting performance in the workplace, another aspect that also affects, but in a smaller percentage, is the lack of trainings. It was concluded that there are no occupational stress factors that are related to and affect the performance of employees in the sales area of Boticas Mi Jesus Chulucanas-1 and a stress prevention and occupational health plan is proposed to handle future situations.

**Keywords: Work stress, work performance, action plan, quantitative approach**

## ÍNDICE

Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1.    Realidad Problemática .....	13
1.2.    Trabajos Previos.....	17
1.3.    Teorías relacionadas al tema .....	23
1.3.1.    Estrés Laboral .....	23
1.3.2.    Desempeño .....	27
1.4.    Formulación del problema .....	31
1.5.    Justificación e importancia del estudio .....	31
1.6.    Hipótesis.....	32
1.7.    Objetivos .....	32
1.7.1.    Objetivo general .....	32
1.7.2.    Objetivos específicos .....	33
CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES .....	34
2.1.    Tipo y Diseño de Investigación.....	35
2.2.    Variables, Operacionalización .....	36
2.3.    Población y muestra .....	39
2.4.    Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 39	
2.5.    Procedimiento de análisis de datos .....	45

2.6.	Criterios éticos.....	45
2.7.	Criterios de Rigor Científico.....	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....		47
3.1.	Tablas y figuras .....	48
3.2.	Discusión de resultados .....	60
3.3.	Aporte práctico .....	63
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		74
4.1.	Conclusiones.....	75
4.2.	Recomendaciones.....	76
Referencias .....		77
Anexos .....		81

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 01 Variable Estrés Laboral</i> .....	37
<i>Tabla 02 Variable Desempeño Laboral</i> .....	38
<i>Tabla 03 Baremación de Variable Estrés Laboral</i> .....	41
<i>Tabla 04 Baremación de la Variable Desempeño</i> .....	41
<i>Tabla 05 Dimensiones por variable</i> .....	41
<i>Tabla 06 Validación de Juicio de Expertos</i> .....	43
<i>Tabla 07 Confiabilidad de la variable Estrés Laboral</i> .....	44
<i>Tabla 08 Confiabilidad de la Variable Desempeño Laboral</i> .....	44
<i>Tabla 09 Datos generales</i> .....	48
<i>Tabla 10 Nivel de estrés laboral</i> .....	49
<i>Tabla 11 Nivel de desempeño</i> .....	50
<i>Tabla 12 Dimensión: Estresores del ambiente físico</i> .....	51
<i>Tabla 13 Dimensión: Estresores del contenido de la tarea</i> .....	52
<i>Tabla 14 Dimensión: Estresores de la Organización</i> .....	53
<i>Tabla 15 Dimensión: Satisfacción laboral</i> .....	54
<i>Tabla 16 Dimensión: Trabajo en equipo</i> .....	55
<i>Tabla 17 Dimensión: Autoestima</i> .....	56
<i>Tabla 18 Dimensión: Capacitación del personal</i> .....	57
<i>Tabla 19 Prueba de normalidad</i> .....	58
<i>Tabla 20 Correlación entre las variables estrés laboral y desempeño</i> .....	59
<i>Tabla 21 Medidas de afrontamiento</i> .....	67
<i>Tabla 22 Programa de capacitación para técnicos</i> .....	68
<i>Tabla 23 Presupuesto y financiamiento (Propuesta)</i> .....	70
<i>Tabla 24 Cronograma de actividad (Propuesta)</i> .....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 01 Datos generales</i> .....	48
<i>Figura 02 Nivel de estrés laboral</i> .....	49
<i>Figura 03 Nivel de desempeño</i> .....	50
<i>Figura 04 Dimensión: Estresores del ambiente físico</i> .....	51
<i>Figura 05 Dimensión: Estresores del Contenido de la tarea</i> .....	52
<i>Figura 06 Dimensión: Estresores de La Organización</i> .....	53
<i>Figura 07 Dimensión: Satisfacción laboral</i> .....	54
<i>Figura 08 Dimensión: Trabajo en equipo</i> .....	55
<i>Figura 09 Dimensión: Autoestima</i> .....	56
<i>Figura 10 Dimensión: Capacitación del personal</i> .....	57
<i>Figura 11 Variable Estrés laboral</i> .....	58
<i>Figura 12 Diagrama de dispersión del estrés laboral y desempeño</i> .....	59

# **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

### **Contexto Internacional**

Espinoza et al. (2021) en su artículo publicado en Ecuador, manifiestan que, “no sólo las remuneraciones son un factor determinante en la investigación de la variable, debido a que la población estudiada, dio como resultado que las organizaciones deben preocuparse por mejorar e incentivar las relaciones interpersonales de sus colaboradores, manteniendo un buen ambiente laboral; que beneficie así su desempeño”. (pág. 78). La investigación antes mencionada está acorde con el actual tema de estudio, ya que se evaluará cómo se está desarrollando las relaciones interpersonales en la empresa boticas Mi Jesus, Chulucanas 1.

Salamanca y Garavito (2021) en su artículo en Colombia manifiestan que, “muchos de los colaboradores que presentan altos índices de estrés laboral, son aquellos cuyos puestos requieren de una mayor especialización para estar acorde a los entornos cambiantes y competitivos, a los cuales hoy en día estamos expuestos. Estos cambios implican un incremento de la demanda de conocimientos y habilidades del colaborador, quien con el fin de alcanzar las metas trazadas por la empresa; puede verse afectado a nivel personal, social y económico”. (pág. 3). Por lo tanto en la actual investigación se conocerá si los colaboradores del área de ventas de boticas Mi Jesus presentan estrés en sus centros de trabajo

Vélez (2021) en su artículo publicado en Ecuador, manifiesta que, “el estrés es causado por condiciones mentales que se adquieren de diferentes ámbitos, ya sea laborales como personales; esta variable llega a afectar a la productividad, satisfacción, eficacia y la calidad de trabajo de los colaboradores de manera individual así como a la organización en conjunto, por otro lado nos informa que en estos dos últimos años, el estrés psicológico de los colaboradores han sido más elevados, por la coyuntura actual”. (pág. 3-4). Este trabajo se relaciona con la actual investigación porque, se observará cómo el personal de ventas de Boticas Mi Jesús se encuentran en relación al estrés laboral.

Quintana y Tarqui (2020) en su artículo publicado en Colombia, nos dicen que, “para analizar el desempeño de los colaboradores en el sector salud, es

fundamental considerar ciertos factores como: la formación profesional, grado de motivación e influencia de los jefes inmediatos; debido a que las funciones llevadas a cabo en esta área son diversas y su atención requiere de una demanda inmediata y eficaz, por lo tanto, el éxito de sus resultados se ve reflejado en la calidad de atención que proyectan” (pág. 125). Podemos decir entonces que la investigación tiene relación con el estudio actual porque se analizará los factores que influyen en el rendimiento laboral de los técnicos de farmacia.

Carrion y Hernández (2018) en su artículo publicado en Colombia, nos indican que, “existen factores psicológicos estresantes que surge en el ambiente de trabajo y que cuando son adecuados generan en los colaboradores actitudes positivas, permitiendo una mejor respuesta ante posibles amenazas que puedan afectar el desarrollo de sus actividades y que por el contrario les ayuda a generar un mayor compromiso, participación, autoestima y sobre todo un sentido de pertenencia que es reflejada en el buen desempeño de sus funciones” (pág. 707). Por lo tanto podemos decir que guarda relación con la investigación porque se pretende conocer si el nivel les afecta de manera positiva o negativa

### **Contexto Nacional**

Hanco et al. (2021) en su artículo publicado en Puno, nos indican que, “el desempeño laboral, son las acciones que los trabajadores llevan a cabo para cumplir con los objetivos empresariales, y que cuando estas son motivadoras y se llevan a cabo en un ambiente cooperativo, de comunicación y buen trato con sus compañeros; el desempeño suele ser alto, demostrando satisfacción de las tareas, iniciativa, responsabilidad, así como disfrute del trabajo en equipo”. (pág.192). por lo tanto, podemos decir que la investigación antes mencionada guarda relación con el tema en estudio, ya que permitirá conocer si las relaciones interpersonales contribuyen al rendimiento laboral del personal del área de ventas de Boticas mi Jesus Chulucanas 1.

Tenorio et al. (2020) en su artículo en Chota, indican que, “el desempeño laboral es el comportamiento que manifiesta el trabajador cuando realiza sus funciones, permitiéndole demostrar su grado de compromiso y competencia, el cual en algunas situaciones puede verse afectado por ciertos factores personales o

laborales; de esta pesquisa realizada en el sector salud, se obtuvo que el estado civil ,sexo, el reconocimiento y los salarios son aquellos factores que influyen en el desempeño”. (pág. 147-148). la investigación antes mencionada guarda relación con el actual tema, porque nos permitirá conocer si existen factores sociodemográficos, motivacionales o laborales que inciden en el desenvolvimiento del personal de ventas de Boticas mi Jesus Chulucanas 1.

Auccapure (2019) en su artículo en Cuzco, nos menciona que, “contar con buenas condiciones laborales permiten que los colaboradores demuestren un desempeño eficiente, caso contrario se suscita cuando existen deficiencias en las condiciones de trabajo tales como la falta de iluminación, mala distribución de ambientes, horas extras que no son reconocidas y conflictos entre los mismos trabajadores; suelen predominar en el ambiente laboral, lo que ocasiona el incumplimiento de sus objetivos”. (pág. 202-203). Por tanto, este artículo tiene relación con la investigación que se llevará a cabo en Boticas mi Jesus Chulucanas 1, puesto que nos permitirá conocer en qué condiciones laborales, el personal de ventas realiza su trabajo y cómo éstas influyen en su desempeño.

Mejia et al. (2019) en su artículo realizado en Lima, nos indica que, “el trabajo monótono, la sobrecarga de tareas y un inadecuado clima laboral, son los factores más relevantes que causan estrés en los colaboradores de diferentes organizaciones peruanas y Latinoamericanas; perjudicando a las mismas con baja productividad, incremento en la rotación del personal y un mayor ausentismo laboral”. (pág. 205 – 206). La investigación guarda relación con el tema a investigar porque permitirá poder analizar qué impacto tienen los factores psicosociales como precedentes de estrés en el rendimiento del personal del área de ventas de Boticas mi Jesus Chulucanas 1.

Medina y Vicuña (2018) en su artículo realizado en Lima, manifiestan que, “la competitividad de los mercados, radica en la habilidad de poder adaptarse eficientemente a los cambios, lo cual puede generar estrés en el ambiente de trabajo; tal es así que el tipo de liderazgo, juega un papel crucial en las organizaciones, ya que influyen directamente en maximizar el potencial del personal”. (pág. 285). por lo tanto, esta investigación guarda relación con el estudio actual, porque se buscará conocer si el liderazgo aplicado en los trabajadores del

área de ventas de Boticas mi Jesus Chulucanas 1, influyen como factor de estrés laboral.

### **Contexto Local**

Boticas Mi Jesus es una cadena de farmacias dirigida por la Química Farmacéutica Judith Alvarado Trujillo, cuyo rubro está orientado a la venta de medicamentos al por menor, productos médicos, cosméticos y algunos artículos de tocador. La empresa inició sus actividades en 1993, en la ciudad de Chulucanas – Piura y hoy en día, cuenta con 18 sedes, las cuales están distribuidas en el bajo y alto Piura, Sullana, Trujillo y Lambayeque.

En la actualidad, en la ciudad de Chulucanas se encuentran ubicadas 6 sucursales, siendo la sede Chulucanas 1 la que realiza más ventas y cuenta con más personal, así como productos farmacéuticos; sin embargo, debido a la coyuntura actual del covid-19 en cuanto al estrés, los colaboradores presentaron ciertos comportamientos inusuales en su centro de trabajo como cansancio, tensión, irritabilidad y dificultad para concentrarse, lo cual está perjudicando la calidad del servicio que brindan.

Por otro lado, respecto al desempeño laboral, los colaboradores mostraron una disminución de las ventas y por ende el descontento de los clientes, lo cual se manifestó en reclamos debido a que, existen demora en la atención y dispensación de los medicamentos; causando que tengan que ir a la competencia.

Se puede mencionar que en Boticas Mi Jesus Chulucanas 1, al no realizar acciones para controlar dicha situación, en un futuro la salud del personal podría verse afectada causando bajo rendimiento laboral, lo cual se manifiesta en aumento de rotación, baja productividad, deterioro de la imagen empresarial y de la rentabilidad.

Por lo que, se pretende recomendar a la empresa, desarrollar un plan preventivo que permita reducir o evitar los niveles de estrés en el ambiente de trabajo, a través de capacitaciones y medidas de afrontamiento de estrés al área de ventas, permitiendo que las condiciones de trabajo mejoren y así aumentar el cumplimiento de las tareas de los técnicos farmacéuticos, siendo necesario

desarrollar esta investigación, orientada al problema en cuestión, de tal manera que estas acciones de mejora, sirvan de ayuda para la empresa Boticas Mi Jesus Chulucanas 1.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional**

Choto (2020) en Panamá, en su tesis de Licenciatura, como propósito se tuvo que indagar la incidencia de estrés en el rendimiento del personal de la empresa Central Law Panamá. La investigación llevada a cabo fue explicativa y a la vez cuantitativa; además se hizo uso de la encuesta y del cuestionario, el cual fue aplicado a 15 empleados como población y muestra, bajo la escala de Likert; cuyos resultados fueron, que las variables estudiadas guardan relación inversamente proporcional, es decir que mientras una crece, la otra disminuye; además que un 23.5% indican que su rendimiento laboral se ve influenciado por el factor salarial y que un 41.2% cree que la sobrecarga de trabajo repercute sobre su estado de ánimo. Se concluyó que el trabajo a presión y la falta de oportunidades de ascenso son causantes de estrés, que vienen afectando física y emocionalmente a los colaboradores (pág.18).

Hernández et al. (2020) Hernández et al. (2020) en Colombia, en su tesis de Licenciatura, se tuvo como finalidad definir cuáles son los factores estresantes que inciden en el cumplimiento laboral del personal de la empresa investigada, se hizo uso de la investigación descriptiva de tipo transversal y además se utilizó metodología mixta, ya que fue cuantitativa y cualitativa a la vez, se tuvieron 5 colaboradores como población y muestra a quienes se les aplicaron tres instrumentos de medición: dos cuestionarios y una encuesta. Los resultados mostraron que la influencia del líder (30%), estructura organizacional (27%), y falta de cohesión (24%) son los frecuentes generadores de estrés demostrando que el 80% de trabajadores presenta un bajo nivel de estrés así mismo que el 60% de los colaboradores tienen un muy alto desempeño. Como conclusión queda claro que los factores estresantes en la empresa son bajos y se sugirió aumentar las vacantes para reducir la sobrecarga de trabajo (pág. 11)

Rivas et al. (2019) en Nicaragua, en su tesis de Licenciatura, tuvieron como propósito evaluar el desempeño del personal de ventas desde Enero a Agosto del 2019, la metodología aplicada fue descriptiva de corte transversal, se usó la encuesta como método para recabar información y se aplicó un cuestionario a una población de 10 colaboradores y una muestra al 100% de esa población, como resultado del mismo, se encontró que los colaboradores en un 70 % si tienen un buen desempeño laboral y que un 30% demuestran un nivel regular, se concluyó que la empresa tiene una relación positiva de los factores del nivel de desempeño, lo cual permite que el área de ventas de la empresa, se encuentra comprometido con su trabajo y tenga un rendimiento eficiente (pág. 5).

Caqueo et al. (2018) en Chile, en su tesis de Licenciatura, se propuso indagar la incidencia del estrés en el rendimiento del personal de ventas de la empresa estudiada. Se utilizó la investigación de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, la población y muestra estuvo conformada por 27 individuos, a quienes se les aplicaron una encuesta como método de recolección de información y como herramienta un cuestionario; cuyos resultados fueron que, los colaboradores si presentan cuadros de estrés laboral, reflejado en los altos porcentajes de rotación del personal, debido a que un 44% de los encuestados, no tienen más de 6 meses en la empresa, además un 75% del personal en especial femenino, solicitan permisos laborales con mayor frecuencia. Se concluyó que el personal del área de ventas, presenta cuadros de estrés, sobre todo aquellos que tienen menos de 6 meses laborando, ya que no se les brinda los recursos necesarios para lograr el cierre de sus ventas (pág.6).

Casierra (2018) en Ecuador, en su tesis de Maestría, propuso evaluar si existe relación entre el desempeño del personal de enfermería y la calidad de servicio que ofrece, utilizó como metodología de estudio la investigación descriptiva-correlacional, bajo un análisis cuantitativo, además se aplicaron dos encuestas y dos cuestionarios como instrumentos basados en cada una de las variables, el cual fue aplicado a 24 personas como población y una muestra del 100%; como resultados, se encontró que existe un bajo control de la variable de desempeño, ocasionado porque los colaboradores presentan estándares de la productividad muy por debajo de lo esperado con un 68% y falta de preocupación

por aplicar las normas y los respectivos protocolos del establecimiento con un 58%; se concluye que tras aplicar una propuesta de mejora que consistió en estrategias de comunicación, la empresa podría elevar la calidad de servicio y como consecuencia el desempeño de los profesionales (pág.10).

### **A Nivel Nacional**

Ayala (2020) en Huancayo, en su tesis de Maestría, se propuso determinar cómo influye la gestión del talento humano en el rendimiento laboral. El estudio realizado fue de tipo básico cuantitativo de diseño descriptivo correlacional no experimental; donde se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario a 59 colaboradores escogidos al azar de una población de 174 personas. Mediante los resultados se obtuvo que, para lograr tener un adecuado rendimiento laboral es fundamental tener una buena gestión del talento humano; la organización en estudio tiene el 44,1% de los encuestados con un buen desempeño laboral, por último, se concluye que la gestión en el talento humano influye de manera positiva en el rendimiento de los trabajadores, así mismo se estableció que se debe mejorar las estrategias respecto a la captación y retención del talento humano (pág.22).

Rafael & Salcedo (2020) en Cajamarca, en su tesis de Licenciatura, se propuso evaluar si existe nexo entre el estrés y el desempeño laboral. Así mismo la metodología del estudio fue básico, con diseño descriptivo – correlacional, donde se utilizó el cuestionario como instrumento y la encuesta, en una población y muestra de 54 colaboradores, por tanto se obtuvo una relación inversa entre variables, ya que el 43% de las personas encuestadas, presentan estrés moderado, mientras que el 24 % sufre de un estrés crítico y el 33% de un estrés bajo; se concluye que, el nivel de estrés de la población en estudio es regular y no afecta a su desempeño; además se encontró que algunos de los factores que influye para el estrés son las tecnologías deficientes, falta de capacitación y trabajo con demasiada presión (pág.10).

Román (2019) en Lima, en su tesis de Licenciatura, tuvo como objetivo, evaluar si existe relación entre las dos variables de estudio, en los trabajadores de boticas Inkafarma del distrito del agustino, turno tarde en los meses de octubre a

diciembre del 2018. Dicho estudio fue aplicativo- correlacional de diseño no experimental, se utilizó dos cuestionarios con el fin de medir las variables correspondientes, cada una por separado y la técnica utilizada fue la encuesta; la población y muestra fue integrada por 75 trabajadores, por tanto, en el resultado obtenido, muestra que entre las dos variables no guardan relación las dimensiones de agotamiento emocional y la despersonalización, pero si existe congruencia con la realización personal, además se halló que el 64% de los trabajadores tienen un nivel de estrés medio y solo el 8 % tiene un estrés alto. Por tanto, se concluyó que las dos variables de estudio sólo guardan relación significativa en cuanto a la realización personal de los trabajadores de botica Inkafarma del distrito El Agustino (pág.6).

Vera & Chapañan (2019) en Lima, en su tesis de Licenciatura, tuvo como propósito, determinar qué relación hay entre el estrés y el rendimiento laboral en los empleados de una organización en Villa El Salvador – 2019. Utilizó una metodología de investigación básica, con diseño descriptivo, la población y muestra se trabajó con 24 colaboradores del área de administración y ventas, se utilizó la encuesta para recabar información y dos cuestionarios una para cada variable como instrumento, además, como resultado se obtuvo que el 54,17% de la muestra analizada tienen un nivel de estrés medio; en cuanto al desempeño el 41,67% tiene un desempeño bajo, por tanto, se rechaza la hipótesis general, aceptando la hipótesis alterna, siendo esta negativa moderada entre las variables. Finalmente, como conclusión el estrés es la principal causa de que los trabajadores de la organización en estudio, no logren su mejor desempeño (pág.18).

Paima & Pedragllo (2018) Lima, En su tesis de Licenciatura, cuyo objetivo fue determinar la influencia que tienen el estrés en el rendimiento laboral de trabajadores de ventas en hoteles 5 estrellas en Miraflores 2018. Se desarrolló una investigación de enfoque mixto con un análisis cualitativo y cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, los instrumentos utilizados fueron encuesta y entrevista a profundidad; la población y muestra fue de 12 colaboradores de la empresa estudiada. Como resultado se encontró que un 47.1% manifestó que cumple sus funciones a un ritmo acelerado y que un 54.9% siente incomodidad cuando se les interrumpe durante la realización de funciones. Se llegó a la

conclusión que el estrés es un elemento determinante para el desempeño, considerando que las dimensiones de recompensa esfuerzo e implicación tiene mayor relación al desempeño laboral (pág.19).

### **A Nivel Local**

Agurto & Cornejo (2020) en Piura, en su tesis de Licenciatura, se propuso evaluar cuál es la influencia que tiene la cultura organizacional en el rendimiento laboral, en la organización donde se está realizando el estudio. Utilizando una metodología de estudio básica correlacional; la población investigada fue de 20 colaboradores con una muestra de 100% de la población. Por consiguiente, se obtuvo como resultados que, con respecto a la cultura organizacional la empresa estudiada se encuentra bien ya que el 80% de los encuestados respondieron que las normas son adecuadas ayudando así al desempeño laboral de los colaboradores, mientras que el 20% restante no se encuentran muy satisfechos. Se concluye que la primera variable influye positivamente en la variable independiente, en donde se encontró también que si hay una buena cultura organizacional la empresa tendrá una buena productividad mejorando el desempeño laboral (pág. 16).

Farfán (2020) en Piura, en su tesis de licenciatura, propuso como objetivo de estudio determinar cuál es la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad de Piura. La metodología utilizada fue cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal ; como método para reunir información se usó la entrevista; como instrumento fue utilizado el cuestionario, el cual fue aplicado a una población de 1565 y muestra de 309 trabajadores, respecto a los resultados se puede mencionar que el 80% de encuestados presenta niveles de estrés elevados, esto se debe a la constante presión que están expuestos en la entidad, ya sea por el ritmo de trabajo o la sobrecarga laboral; así mismo el ambiente laboral es otro factor fundamental, puesto que no es favorable para los colaboradores. Se deduce finalmente que los niveles de estrés son altos en la entidad investigada, por la falta de estímulos; ya sean monetarios o profesionales (pág.12).

Céspedes (2019) en Piura, en su tesis de Maestría, tuvo como objeto de estudio conocer si el estrés y el acoso psicológico laboral tiene relación en los trabajadores de una empresa pesquera. La metodología aplicada fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se aplicó a una población y muestra de 65 colaboradores. Se obtuvo como resultados, que cuando los trabajadores evidencian un estrés regular, la variable dependiente presenta un nivel bajo con 32% y medio con 37%, por lo mismo se puede indicar que a mayor estrés, se ocasiona una mayor percepción de acoso psicológico en el trabajo. Se concluyó que, se evidencia un nivel de estrés alto, el cuál es producido principalmente por la influencia del líder, estructura organizacional y la falta de cohesión (pág. 4).

García (2018) en Piura, en su tesis de Licenciatura, tuvo como propósito en su investigación determinar si el estrés laboral tenía relación con el servicio del personal de enfermería de un centro de salud, la metodología utilizada fue cuantitativo, de corte transversal y también descriptiva ; la entrevista se usó como método para reunir información y el cuestionario como su instrumento, el cual fue aplicado a una población y muestra fueron 20 enfermeros y 20 pacientes. Los resultados indicaron que existe un nivel alto de estrés de los colaboradores en las dimensiones de agotamiento con un 70% y la realización personal con 60%. Se concluye que, el nivel de estrés y calidad tiene una relación a nivel regular (pág. 4).

Nieves (2018) en Piura, en su tesis de Licenciatura, tuvo como propósito evaluar la relación que hay entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores, asimismo indicar lineamientos para mejorar la organización ADECCO. Utilizando una metodología de investigación correlacional no experimental; la población investigada fue de 221 colaboradores con una muestra de 100% de la población. Se obtuvo como resultados que, el 74.2% de los encuestados tienen un bajo desempeño, ya que no se encuentran satisfechos, mientras que un 20,4% están en desempeño medio, siendo estos los resultados más altos. Por último, se concluye que la organización estudiada no cuenta con un plan de trabajo claro, por ende, tiene pocas posibilidades de desarrollar un buen desempeño laboral, donde se ve afectada la satisfacción laboral (pág. 4).

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### 1.3.1. Estrés Laboral

##### Definición del Estrés Laboral

El estrés se define como “Aquella reacción física, mental y conductual de una persona que trata de adecuarse a situaciones de presión interna como externa” así mismo el estrés laboral, es aquella situación que se da cuando existe un desbalance entre el individuo, el puesto y la misma organización” (Del hoyo, 2014, pág.4)

Por otra parte, Gutiérrez y Ángeles (2012) manifiestan que el estrés en el campo de trabajo, es aquel proceso en el cual, el colaborador considera que no es apto para cumplir con los requerimientos que su puesto de trabajo exige, haciendo que su rendimiento sea deficiente y pueda llegar en algunos casos afectar inconscientemente su salud (Félix et al., 2018,pág.31)

##### Tipos de estrés

Según Tarradellas (2008) nos menciona que no todo el estrés es perjudicial para los individuos, ya que existen dos tipos: uno que ayuda a la superación y otro que surge como amenaza:

- **Eutres:** Situación en el cual el individuo responde de forma óptima para poder cumplir todas sus actividades diarias.
- **Distrés:** Es conocido como el estrés negativo, este nivel de reacción del individuo ocasiona una alterada e inadecuada respuesta tanto física como psicológica (pág. 6).

Por otro lado Vidal (2019) dentro del ambiente del estrés laboral considera otros tipos de estrés:

- **El mobbing o acoso laboral:** Es una forma de estrés que se origina cuando un compañero o grupo de compañeros ejercen presión psicológica exagerado sobre un colaborador de manera frecuente.
- **El crono estrés:** Está asociado a una inadecuada distribución de los horarios de trabajo.

- **El síndrome del estrés postraumático:** Es aquel tipo de estrés que surge como respuesta a una situación de amenaza como actos de violencia, asaltos, etc.
- **El síndrome de burnout:** Este tipo de estrés es el más frecuente en las empresas. Consiste en el desarrollo de sentimientos negativos respecto a su entorno laboral. (pág.66)

### **Causas del estrés laboral**

Según Leka et al. (2004) el estrés en el sitio laboral se puede dar por muchas causas que están relacionados con la forma en que las organizaciones definen su manera de trabajar y cómo responden frente a situaciones de incertidumbre.' (pág. 5-6)

### **Manejo del estrés laboral**

Houtman et al. (2008) nos exponen que es importante tener en cuenta los siguientes pasos para poder controlar situaciones de estrés en el trabajo:

- Realizar un diagnóstico de la presencia de estrés en el centro de trabajo y proponer un plan de acción.
- Llevar a cabo un análisis de elementos detectados y grupos de riesgo.
- Diseñar un proyecto de mejora.
- Ejecutar el proyecto de mejora.
- Realizar una retroalimentación sobre el impacto de las acciones aplicadas.

### **Consecuencias del estrés Laboral**

Del hoyo (2004) nos manifiesta que existe algunas manifestaciones que se relacionan con el estrés de forma directa y otras que promueven su incremento:

- **Físicas**

Surgen como respuesta a la activación psicofisiológica de una situación que el individuo considera no puede manejar. Algunas alteraciones que surgen como consecuencia ante agentes estresantes son:

- ✓ Trastornos Gastrointestinales: Digestiones lentas y úlceras etc.
- ✓ Trastornos Cardiovasculares: Disnea y Sensación de opresión en la caja torácica, etc.

- ✓ Trastornos Dermatológicos: Prurito, alopecia etc.
- ✓ Otros: Dolores de cabeza, insomnio, falta de apetito etc.

- **Psicológicas**

El estrés causa alteraciones del sistema nervioso que afectan al cerebro en algunas funciones, así como en la forma de actuar y cuando se da frecuentemente genera efectos negativos en el comportamiento como: exceso de preocupación, confusión, incapacidad para tomar decisiones, sentimientos de culpa, falta de concentración, entre otros.

- **Consecuencias para la empresa**

El estrés laboral no sólo incapacita al individuo en su vida diaria, sino que también produce alteración de sus actividades en el ambiente de trabajo, lo que se manifiesta en: Aumento de la rotación del personal, deficiente calidad de los productos y servicios, dificultades de relación.

### **Prevención del Estrés Laboral**

Se trata de aquellas actividades que permiten proteger y prevenir, que ciertos factores de estrés afectan a los colaboradores.

- ✓ **Horario de trabajo:** Consiste en que las empresas, brinden horarios flexibles y a su vez, se creen espacios de socialización, que permitan el desarrollo del colaborador en todos los sentidos.
- ✓ **Participación/control:** Mejorando la comunicación que facilite el cambio de información.
- ✓ **Carga de trabajo:** Se debe considerar importante asignar tareas que los colaboradores puedan cumplir en tiempos y conocimientos de acuerdo a sus habilidades.
- ✓ **Contenido:** Es importante y necesario que las empresas fomenten el desarrollo de las habilidades de los colaboradores a través de la capacitación.
- ✓ **Papeles:** Se debe tener claro cuáles son las necesidades y actividades que cubrirán los colaboradores de la empresa. (pág.8-11)

### **Dimensiones del estrés laboral**

Según Del hoyo (2004) menciona a las siguientes dimensiones del estrés laboral:

**1) Estresores del ambiente físico:** Son aquellas causales que se dan en el ambiente de trabajo:

#### **Indicadores**

- **Iluminación:** Se da cuando afecta los estímulos visuales.
- **Ruido:** El control correcto de los niveles de ruido puede ocasionar la falta de concentración, irritabilidad y cansancio.
- **Temperatura:** Los ambientes deben contar con la temperatura adecuada ya que, al hacer demasiado calor, puede causar somnolencia y por el contrario si hace mucho frío, disminuye la destreza manual.

**2) Estresores del contenido de la tarea**

#### **Indicadores**

- **Carga mental:** Se da cuando el colaborador llega a frustración al considerar que no puede cumplir las tareas designadas.
- **Control sobre la tarea:** Se da cuando las tareas contienen procedimientos demasiado demandantes.

**3) Estresores de la Organización:** Son aquellos que surgen de la misma organización y su respectiva estructura:

#### **Indicadores**

- **Conflicto y ambigüedad del rol:** Cuando existen entre los mismos colaboradores disconformidades con los puestos y sus respectivas tareas.
- **Jornada de trabajo:** El exceso de horario de trabajo puede provocar cansancio tanto físico como emocional.
- **Relaciones interpersonales:** Se presenta cuando existen falta de relaciones asertivas y empáticas con los compañeros de trabajo.
- **Promoción y desarrollo de la carrera profesional:** Es la poca creación de condiciones para acceder a una línea de carrera, que permitan motivar al personal. (pág.33-38)

### 1.3.2. Desempeño

#### Definiciones de desempeño

Chiavenato (2009) indica que, el desempeño laboral son las actividades que realiza el colaborador para efectuar su trabajo de manera eficaz y productiva, es por ello que se vuelve indispensable para el cumplimiento de los objetivos y metas en la organización, generando una mejor ventaja competitiva. (pág.12)

Por lo tanto, para la evaluación de desempeño se debe considerar la estimación de habilidades, competencia, destrezas, excelencia, que tiene un trabajador para el beneficio de la organización.

Según Robbins y Judge, (2009) nos dice que el desempeño laboral es la forma de trabajar de cada individuo, dentro de la organización para el cumplimiento de sus metas. Además, para los colaboradores es mejor fijar metas altas, ya que, estas ayudan a tener un comportamiento diferente, mejorando su desempeño y desenvolvimiento, porque cada individuo va a buscar mejorar sus habilidades con el fin de lograr sus metas propuestas. (pág. 543)

#### Métodos de evaluación de desempeño

(Brazzolotto 2012) nos dice que los métodos de evaluación de desempeño son fundamentales para conocer las actividades que desarrollan los integrantes de la empresa (pág. 28-30).

- a. **Ensayos críticos:** este método es uno de los más sencillos ya que es donde el individuo en evaluación expone sus debilidades, fortalezas y cuál ha sido su desempeño en otros trabajos así mismo describe el potencial que tiene y cuáles son sus objetivos y metas a lograr.
- b. **Incidentes críticos:** en este método se evalúa según la experiencia que tenga el individuo, donde es fundamental tomar en cuenta los comportamientos claves como: la manera de actuar en el centro laboral y la eficiencia con la que cuenta el trabajador.
- c. **Escalas gráficas de calificación:** este es uno del método más antiguos y utilizados, teniendo como evaluador al área de recursos humanos; por otro lado, su calificación se basa en escalas gráficas y se realiza por calidad de colaborador, iniciativa, cooperación

- d. **Escala de calificación al comportamiento:** este método está complementado por dos métodos anteriores (primero y tercero), se basa en medir el desempeño del individuo, en puntos que son asignados de acuerdo al desarrollo de sus actividades y su desempeño.
- e. **Comparaciones forzadas:** en este método su calificación radica en la comparación de habilidades; ya sean intelectuales o físicas de dos individuos.

### **Propósito de la evaluación del desempeño**

Robbinns y Judge, (2009) la evaluación de desempeño ayuda a la obtención de datos tanto cualitativos como cuantitativos y a la vez ayuda a tomar mejores decisiones al área de recursos humanos; de la misma forma se puede tomar decisiones desde ascensos hasta despidos de colaboradores (pág 595).

Las evaluaciones ayudan a identificar las necesidades que tienen los colaboradores, como capacitaciones y permiten identificar las competencias y aptitudes correctas; también las falencias para que después se pueda retroalimentar y corregir los errores desarrollando programas de mejora. (Robbinns y Judge, 2009, pág. 595)

Por otra parte, el propósito de las evaluaciones busca mejorar el desempeño de los colaboradores; y tiene como objetivo la asignación de recompensa, así como mejorar el sueldo de los trabajadores.

### **Qué se debe evaluar**

La evaluación de desempeño es de suma importancia, ya que influye directamente en las decisiones de la organización, por lo cual los encargados de evaluación detallan tres criterios. (Robbinns & Judge, 2009, pág. 595- 596)

- **Resultados de la tarea individual:** Para evaluar los resultados de los individuos por separado se tiene que tener en cuenta que lo más importante es el objetivo que se pretende alcanzar y es de menos importancia como se desarrolló las actividades para lograrlo; el área de recursos humanos en una organización puede contar con distintos criterios a evaluar como: el coste, la cantidad producida, entre otros.

- **Comportamientos:** En este criterio es muy complicado tener un resultado específico que inculpe la acción de un trabajador. El comportamiento no tiene una limitación a su evaluación ya que está vinculado a la parte productiva del colaborador; por lo tanto, un apropiado análisis de este criterio busca mejorar a los que tienen alrededor, ya sea aportando ideas para tener un mejor desempeño en sus actividades, donde permita que los grupos sean más unidos y eficaces.
- **Características:** Este criterio es más débil que los antes mencionados, sin embargo, es uno de los más utilizados por las empresas, ya que evalúa la experiencia, actitud, confianza que muestra los colaboradores, así mismo busca el nivel de relación que tiene con los demás en la empresa y cómo desarrolla sus actividades evaluando su avance de trabajo, entre otros.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

De acuerdo a Chiavenato (2009), nos dice que “las organizaciones por lo general buscan que los clientes se sientan satisfechos ya sea con buena atención o con un buen servicio” (pág.473); sin embargo, deben centrarse también en los factores que influye el desempeño de los colaboradores como: el trabajo en equipo, la capacitación, la autoestima, la satisfacción laboral.

#### **1) Satisfacción laboral.**

Con relación a la satisfacción del trabajo Chiavenato (2009) manifiesta que “esta dimensión está asociada, a cómo se siente el trabajador realizando sus actividades, en la que puede influir factores como la actitud tanto del jefe como de sus compañeros” (pág.33).

Por otra parte, se plantea como sentimientos favorables y desfavorables, que los colaboradores perciben en su centro laboral, observándose en algunas conductas laborales. La satisfacción que logra alcanzar el individuo está enlazada al contexto y forma de trabajar, en una situación determinada. (Chiavenato, 2009, pág.33)

#### **2) Trabajo en equipo.**

Chiavenato (2009) manifiesta “que la manera más indicada para conseguir los objetivos, es uniendo fuerzas entre todos, ya que cada aporte es único para lograr el objetivo organizacional” (pág.135).

El trabajo en equipo es requerido en algunos centros laborales, ya que los empresarios buscan mejorar la productividad con procesos relacionados a equipos, a pesar de ello estos necesitan tener un líder con mucha capacidad para lograr tener éxitos en el objetivo y ser seguido por los demás integrantes del equipo. ( Chiavenato, 2009, pág.135-136)

### **3) Autoestima**

Nos dice si el colaborador desarrolla su autoestima, es muy beneficiosa para la organización, ya que este buscará alcanzar sus objetivos y metas trazadas, así como ser reconocido ante la sociedad por las funciones que cumple, además tener la autoestima alta sirve para mejorar el comportamiento y el entusiasmo en buscar todo lo que desee. (chiavenato, 2009, pág.140)

### **4) Capacitación del personal**

Chiavenato (2009) indica que “es fundamental en las empresas aplicar procesos de capacitación, ya que mejora las habilidades y destrezas de los colaboradores mejorando sustancialmente el desempeño y logrando que la empresa sea más productiva”(pág. 163).

De igual forma tener un plan de capacitación en una organización, mejora un 80% el desempeño de sus integrantes, ya que esta se centra en las falencias encontradas, mejorando sus habilidades físicas e intelectuales, para que los colaboradores las apliquen en el desarrollo de sus tareas asignadas. (Chiavenato, 2009, pág.163).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus Chulucanas 1 – 2021?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021?

¿Qué factores del estrés laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 –2021?

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

### **Justificación teórica:**

La presente investigación se justifica a través de las teorías investigadas por lo cual consideramos que sí contribuye a determinar la relación que existe entre la variable estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus Chulucanas 1 – 2021, problema que hoy en día se ha presentado con mucha frecuencia en las empresas, considerando para un mejor estudio respecto a la variable estrés laboral el aporte teórico Del hoyo (2014) donde nos dice que el estrés laboral es un desbalance entre el individuo, el puesto y la misma organización y para la variable dependiente, el autor Chiavenato (2009) nos indica que el desempeño es la forma como las personas sistematizan el desarrollo de sus actividades en el ámbito laboral ya sea para cumplir funciones u obligaciones .

### **Justificación metodológica:**

La presente investigación busca encontrar la relación de las variables en estudio, a través de un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, descriptiva – correlacional y el método que se utilizará es el deductivo, ya que, se

registrara la información de lo general a lo particular, haciendo uso del cuestionario y de la encuesta para poder obtener información fidedigna sobre la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa en estudio.

### **Justificación social:**

Desde el punto de vista social, esta investigación buscará ayudar a la empresa boticas mi Jesus Chulucanas 1, con la finalidad de que haya una mejora del ambiente laboral de sus trabajadores respecto al estrés, de tal manera que haya un incremento de su desempeño que les permita seguir brindando un servicio de calidad, a toda la población de la ciudad de Chulucanas. Así mismo este estudio sirva de aporte al sector empresarial

### **Importancia del estudio**

Se considera que esta investigación es importante porque ayudará a que la empresa pueda darle el interés necesario e implementar mejoras que beneficien no sólo a su personal, clientes, sino también a ellos mismos, teniendo en cuenta que hoy en la actualidad, esta problemática se presenta sin importar el rubro o si se da en el sector público o privado. Desde otro punto de vista como estudiantes nos permitirá poder aplicar nuestros conocimientos y analizar la información obtenida con el fin de dar a conocer si existe relación entre las dos variables en estudio.

## **1.6. Hipótesis**

H1: El estrés laboral tiene relación en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.

H0: El estrés laboral no tiene relación en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 - 2021

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Conocer el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.

Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 - 2021.

Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 - 2021.

# **CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES**

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

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación fue de tipo descriptiva - correlacional con un enfoque cuantitativo y bajo el método deductivo.

Según Hernández et al. (2014, pág.92) manifiestan que el tipo de estudio descriptivo tiene como fin la recolección de documentación en donde puede ser de forma individual o en conjunto. Buscando explicar características, perfiles, grupos, comunidades, entre otros con la finalidad de que se sometan a un análisis.

Por tanto, podemos decir que la investigación fue descriptiva, ya que se llegaron a detallar las variables en estudio: estrés laboral y desempeño en el área de ventas de la empresa Boticas Mi Jesus - Chulucanas 1.

Según Hernández et al. (2014, pág.93) nos dicen que, el estudio correlacional busca evaluar el grado de relación existente entre dos o más variables, teniendo como consecuencia el análisis de la relación entre estas.

El estudio fue correlacional porque mediante el problema de investigación se investigó y conoció el nivel de relación o vínculo de las variables.

Según Hernández et al. (2014, pág.4) mencionan que el enfoque cuantitativo es secuencial y además es probatorio; considerándolo riguroso, ya que, cada etapa tiene que ir en el orden que corresponde y no se pueden intercalar u obviar alguna, sin embargo, en el proceso se puede redefinir etapas.

Podemos decir entonces que la investigación llevada a cabo es cuantitativa porque los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la organización, cuya información fue procesada mediante el programa SPSS versión 25 para luego analizarla en tablas y figuras.

### **Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación fue transversal – no experimental.

Según Hernández et al. (2014, pág.154) nos indican que el diseño transversal consiste en reunir la información en un momento y tiempo único. Teniendo como objetivo también la descripción de las variables, su incidencia e interrelación.

Por tanto, la investigación será de corte transversal ya que para la obtención de datos se tuvo una fecha de inicio y término establecida.

Según Hernández et al. (2014, pág.152) nos mencionan que, el diseño no experimental, nos permite analizar las variables de estudio sin ser manipuladas deliberadamente.

Es así que en el presente estudio no se realizó manipulación alguna en las variables de estudio, estrés laboral y desempeño, las cuales tampoco fueron sujetas a prueba.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variables:**

#### **Independiente: estrés laboral**

Del hoyo (2014) manifiesta que el estrés laboral, es aquella situación que se da cuando existe un desbalance entre el individuo, el puesto y la misma organización, ya que la persona siente que no cuenta con los recursos necesarios para poder hacerle frente a un problema laboral causando de esta manera estrés. (p,4)

#### **Dependiente: Desempeño**

Chiavenato (2009) indica que, el desempeño laboral son las actividades que realiza el colaborador para efectuar su trabajo de manera eficaz y productiva, es por ello que se vuelve indispensable para el cumplimiento de los objetivos y metas en la organización, generando una mejor ventaja competitiva. (pág.12)

### **Operacionalización**

Variables, Dimensiones, Indicadores, Técnica e instrumento de recolección de datos.

**Tabla 01***Variable Estrés Laboral*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	
Estrés laboral	Estresores del ambiente físico	Iluminación	Ítem 1	Cuestionario	
		Ruido	Ítem 2		
		Temperatura	Ítem 3		
	Estresores del contenido de la tarea	Carga mental	Ítem 4 Ítem 5		Cuestionario
		Control sobre la tarea	Ítem 6		
		Conflicto y ambigüedad del rol	Ítem 7 Ítem 8		
	Estresores de la organización	Jornada de trabajo	Ítem 9		Escala de Likert
		Relaciones interpersonales	Ítem 10 Ítem 11		
		Promoción y desarrollo de la carrera profesional	Ítem 12		

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 02***Variable Desempeño Laboral*

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Desempeño	Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	Ítem 13 Ítem 14	Cuestionario Escala de Likert
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	Ítem 15 Ítem 16	
	Autoestima	Grado de autoestima	Ítem 17 Ítem 18	
	Capacitación del personal	Nivel de capacitación	Ítem 19 Ítem 20	

**Fuente:** Elaboración propia

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

Ñaupas et al. (2018) nos dicen que, la población es el total de sujetos en estudio, con características casi iguales, el cual podemos observar y medir, ya sea algún atributo o característica.(pág.334)

La presente investigación tuvo una población finita y estuvo constituida por 11 colaboradores del área de ventas de la empresa Boticas Mi Jesus - Chulucanas 1.

### **Muestra**

Es una parte de la población, por ello tiene las características esenciales para el desarrollo del estudio, así mismo tiene que estar bien definida para evitar confusiones. (Ñaupas et al. 2018, pág. 334) y se hizo uso del muestreo de tipo probabilístico el cual según Arias (2006) se basa en el principio de probabilidad, que indica que todos los individuos tienen la misma opción de ser seleccionado como parte de una muestra. (pág.83)

Por lo tanto, por decisión de los investigadores la muestra del presente estudio estuvo compuesta por los 11 colaboradores del área de ventas de la empresa Boticas Mi Jesus – Chulucanas 1, en el cual todos los encuestados tienen un grado académico de técnico.

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

### **Método**

Según Bernal (2010) nos menciona que el método deductivo se lleva a cabo de términos generales a hechos particulares. (pág.59)

Es así que la investigación realizada inicio de un panorama general a través del análisis de las teorías relacionadas al tema de estudio, para alcanzar los objetivos, examinado la hipótesis y finalmente se obtendrá las conclusiones.

### **Técnica de recolección de datos**

Según Ñaupas et al. (2018) menciona que las técnicas de recolección de datos son un conjunto de procedimientos y normas necesarias para llegar alcanzar

un objetivo, es decir tienen como función regular todo el proceso de investigación, desde su inicio hasta el fin; desde el planteamiento de la problemática hasta la verificación y aceptación de la hipótesis (pág.273)

Para Hernández et al. (2014) es la encuesta, una de las técnicas más utilizadas en las investigaciones, ya que permite elaborar y obtener datos de forma rápida y eficaz. (pág.56)

Por lo tanto, en la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recaudación de información; en donde las preguntas planteadas están relacionadas con las dimensiones de las variables en estudio y serán aplicadas a un total de 11 colaboradores del área de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Ñaupas et al. (2018) menciona que, son herramientas que está compuesta por interrogantes e ítems, en el cual se recopila información de manera ordenada y sistemática para lograr el propósito. (pág.273)

Se considera como un instrumento para aplicar la encuesta, el cual consiste en desarrollar interrogantes, con relación a las variables en estudio y sus indicadores, teniendo como finalidad incorporar los datos de tal manera que se pueda verificar la validez de la hipótesis a través de la escala de Likert (Ñaupas et al. 2018, pág. 191)

En la investigación se hizo uso del cuestionario como instrumento, el cual fue elaborado a través de las dimensiones e indicadores de cada una de las variables y su aplicación tuvo como fin, la recaudación de información de los colaboradores del área de ventas de Boticas Mi Jesus, teniendo en cuenta la encuesta como técnica. Cabe resaltar que el cuestionario fue revisado por juicio de expertos para realizar correcciones y luego proceder a su aplicación.

Es así que para la variable independiente “Estrés laboral”, se utilizaron 12 preguntas, tipo escala Likert, las mismas que fueron evaluados con los niveles de bajo, medio y alto (baremo).

### Tabla 03

#### *Baremación de Variable Estrés Laboral*

<b>ENUNCIADO</b>	<b>VALOR</b>
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

**Fuente:** Elaboración propia

Y para la variable dependiente “desempeño”, se utilizó 8 preguntas de tipo escala Likert, los mismos que fueron evaluados con los niveles de bajo, medio y alto (baremo).

### Tabla 04

#### *Baremación de la Variable Desempeño*

<b>ENUNCIADO</b>	<b>VALOR</b>
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

**Fuente:** Elaboración propia

### Escala de Likert

Ñaupas et al. (2018) se trata de un conjunto de reacciones mostradas en manera de afirmación o proposición, las cuales se solicita responder a los individuos a investigar. (pág. 300)

### Tabla 05

#### *Dimensiones por variable*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>		<b>DESEMPEÑO</b>	
D1: Estresores del ambiente físico	3	D1: Satisfacción laboral	2
D2: Estresores contenido de la tarea	3	D2: Trabajo en equipo	2
D3: Estresores de la organización	6	D3: Autoestima	2

**Fuente:** Elaboración propia

## **Validez**

Según (Ander-Egg, 1995) citado por Ñaupas et al. (2018) manifiesta que todo acto que se va medir debe ser validado, la validez abarca y obedece con medir lo que se está proponiendo en la investigación, sin presentarse modificaciones sistémicas o empíricas. (pág. 327)

Según Ñaupas et al. (2018) nos indican que existen 4 tipos de validez que se pueden utilizar en una investigación (pág. 276)

1. Validez de contenido: Es el nivel de dominio que refleja un instrumento sobre un determinado tema, a su vez para que el cuestionario sea validado, es esencial que la persona que lo desarrolle, redacte las interrogantes en relación de los contenidos del tema y propósito del estudio, además se debe utilizar la técnica de muestreo para extraer las interrogantes enfocadas a cada objetivo determinado. Ugarriza citado en (Ñaupas et al. 2018, pág, 276)

Las interrogantes del cuestionario fueron planteadas teniendo en cuenta las teorías de estrés laboral y desempeño, además, se tendrá en cuenta que las preguntas son representativas para adjuntar la información de cada variable de la investigación.

2. Validez de criterio: Se trata del nivel de validez de un instrumento cuando las interrogantes están enlazadas a un patrón que va medir o criterio externo. Hernández citado en (Ñaupas et al. 2018, pág. 277)

Se consideró la utilidad de la escala de Likert para estimar la presente investigación.

3. Validez de constructo: Se basa en el nivel de correspondencia entre los conceptos teóricos de los temas que se quiere medir y los resultados de una prueba. Esta clase de validez es realizada en pruebas de personalidad, de inteligencia, opinión y de actitudes.

En la investigación se planteó las interrogantes del cuestionario teniendo en cuenta las teorías de estrés laboral y desempeño.

4. Validez predictiva: Las pruebas tienen la capacidad de predecir, cosas de un futuro o establecer vocaciones de un estudiante que culminan un estudio.

Mediante las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Boticas Mi Jesus, Chulucanas 1, se determinó la relación que existe entre las dos variables de estudio, estrés laboral y desempeño.

### Jueces expertos

El instrumento fue validado por 4 expertos; ya sea licenciado, magíster o doctor en administración, a los cuales se les solicitó la revisión de las interrogantes, para que puedan validar el cuestionario presentado.

**Tabla 06**

*Validación de Juicio de Expertos*

N°	Experto	Especialidad	A / D	Promedio
1	García Yovera Abraham José	Gestión del Talento Humano	17 / 0	1.00
2	Gamarra Vera Erick Alfredo	MBA Administración Estratégica	17 / 0	1.00
3	Samuel Lozano Mejía	Gestión del Talento Humano	17 / 0	1.00
4	Silva Gonzales Liset Sugeily	Talento Humano	17 / 0	1.00
<b>Total, promedio de validez</b>				<b>1.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### Confiabilidad

Se conoce como fiabilidad, a la medición del grado de exactitud de un objeto en estudio, el cual se puede realizar en varias oportunidades y debe alcanzar el mismo resultado; por el contrario, si este no da resultados similares, significa que el instrumento no es confiable. (Ñaupas et al. 2018, pág.277)

### Alfa de Cronbach

Es el Coeficiente que nos permite medir y expresar la confiabilidad del instrumento, considerando perfecto bajo la valoración de 1, aceptable los que están entre 0.66 y 0.71, y se califican como no confiable los menores a 0.65. Si en caso no es posible encontrar el coeficiente alfa de Cronbach se va recurrir al SPSS. Ñaupas et al. (2018, pág.277)

Fórmula de Alfa de Cronbach según (Ñaupas et al. 2018, pág.277):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

$K$  = Número de Ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza del total

Por otro lado, la confiabilidad del cuestionario fue corroborado a través de la encuesta aplicada a los 11 trabajadores del área de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1, teniendo un total de 20 interrogantes, de las cuales 12 corresponde a la variable independiente, estrés laboral, y 8 a la variable desempeño laboral, una vez aplicado se obtuvo los resultados de acuerdo al alfa de Cronbach para las variables en estudio.

#### **Tabla 07**

*Confiabilidad de la variable Estrés Laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,754	12

**Fuente:** Resultados obtenidos del SPSS versión 25

#### **Tabla 08**

*Confiabilidad de la Variable Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,884	8

*Fuente:* Resultados obtenidos del SPSS versión 25

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento para poder analizar los datos se llevó a cabo, considerando la aplicación de la encuesta como técnica de recolección de información y su instrumento conocido como cuestionario, el cual será aplicado al personal de ventas de boticas mi Jesus 1-Chulucanas. Cabe resaltar que el cuestionario estará conformado por un conjunto de preguntas necesarias para poder brindar una solución a los problemas.

Los datos obtenidos fueron exportados en Excel y el sistema estadístico SPSS versión 25, los cuales sirvieron para elaborar las tablas y gráficos en donde se dio a conocer los resultados obtenidos de las variables en estudio.

## 2.6. Criterios éticos

Según Miranda & Villasís (2019) nos mencionan que todo estudio a realizar en individuos debe contar con tres principios éticos importantes, los cuales son : Autonomía, Beneficencia y Justicia. Manifiestan además que estos principios son requerimientos indispensables para elaborar el estudio dentro del margen ético, el cual debe de considerarse como un compromiso moral por parte de los investigadores y las personas que forman parte del análisis y no como una imposición. (párr.11)

- **Autonomía o respeto por las personas:** Es aquel principio que consiste en la capacidad que tienen las personas que serán investigadas en brindar su consentimiento informado, es decir, decidir si deseas participar o no en el estudio, por lo tanto, deben tener pleno conocimiento de la información que brindarán y los procedimientos aplicarse.
- **Beneficencia o no maleficencia:** La investigación a través de este principio estará enfocada en causar el menor daño posible a los sujetos analizados, asegurando que el estudio sea pertinente y sobre todo relevante desde el punto

de vista científico, por lo tanto, los responsables de la investigación deben ser competentes para llevarlo a cabo.

- **Justicia:** Nos dicen que el investigador debe valerse de este principio para brindar equidad a que cualquier sujeto puede ser seleccionado para el estudio sin importar aspectos socio-demográficos así mismo una vez obtenido los resultados deben ser distribuidos con igualdad. Cabe resaltar que la aplicación de este principio tiene mayor relevancia en países con pocos recursos.

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

Castillo & Vásquez (2003) Desde el punto de vista interpretativo, nos mencionan otros criterios que pretenden analizar la confiabilidad del estudio y que sientan sus bases en la credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmabilidad. (párr.13)

- **Credibilidad:** Está referida a que tan verdadera es la investigación y los procedimientos que esta utiliza, tanto en la recolección de datos como en su ilustración. La recolección de información en Boticas Mi Jesus serán plasmadas tomando en cuenta las respuestas que sean brindadas por el personal de ventas tal cual como estas sean respondidas.
- **La transferibilidad:** A través de este criterio el investigador permite que su estudio pueda ser aplicable en problemáticas similares, es decir "transfieren" los resultados obtenidos de un estudio a otro contexto, proporcionando evidencias de los hallazgos del estudio a los lectores.
- **La dependencia o consistencia:** trata de la estabilidad de los datos analizados, es decir permite presentar adecuadamente todos los componentes del estudio realizado a través de una vista panorámica.
- **La confirmabilidad:** consiste en que se mantendrá la neutralidad de los investigadores.

# **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 09**

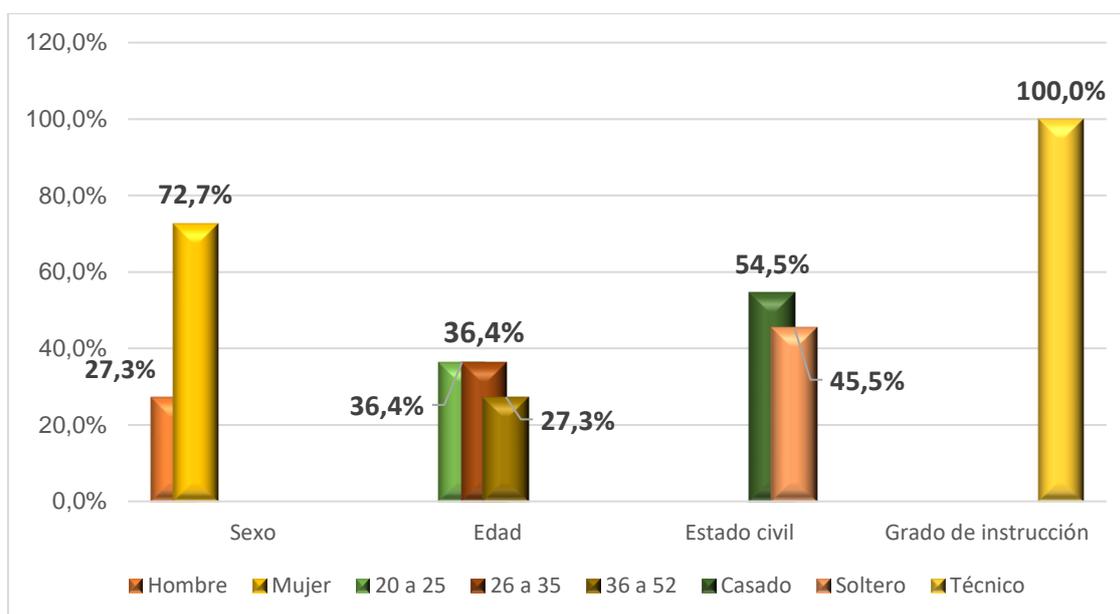
*Datos generales*

Datos generales	Hombre	Mujer	20 a 25	26 a 35	36 a 52	Casado	Soltero	Técnico
Sexo	27.27%	72.73%						
Edad			36.36%	36.36%	27.27%			
Estado civil						54.55%	45.45%	
Grado de instrucción								100.00%

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 01**

*Datos generales*



**Nota:** Podemos observar que el 72,7% de los encuestados en el área de ventas de Boticas mi Jesus son de sexo femenino y el 27,2% son de sexo masculino. Respecto a la edad el 36,3% de los encuestados, tiene una edad de 20 a 25 años; con el mismo porcentaje de encuestados se encuentran las edades de 26 a 35 años; mientras que el 27,2% están entre los 36 a 52 años. Los resultados muestran que 54,5% de los colaboradores de venta de Boticas mi Jesus son casados; mientras el 45,4% son solteros y en relación al grado de instrucción, el 100% de los encuestados tienen un grado de instrucción técnico.

**Tabla 10**

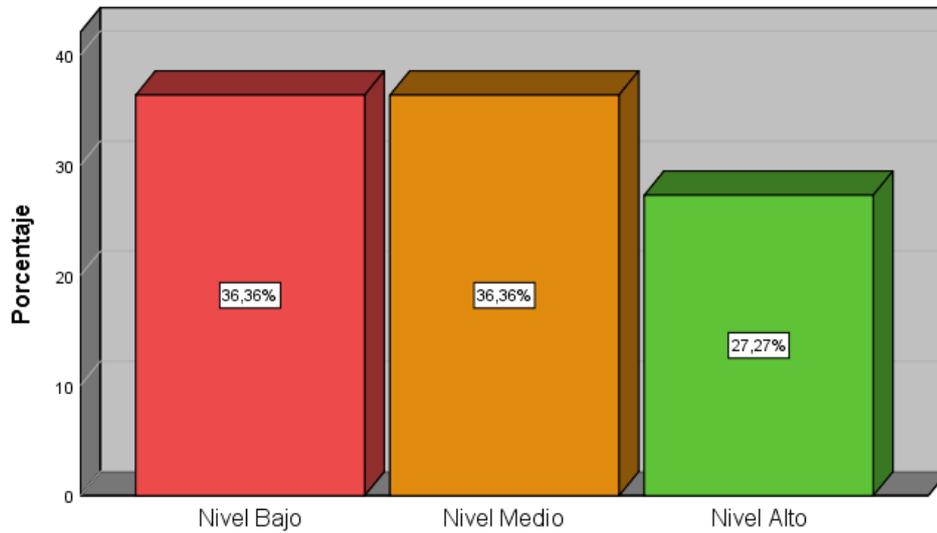
*Nivel de estrés laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	4	36,4	36,4	36,4
Nivel Medio	4	36,4	36,4	72,7
Nivel Alto	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 02**

*Nivel de estrés laboral*



**Nota:** El nivel de estrés que se observa en el 36,36% de los colaboradores de venta de Boticas mi Jesus es nivel bajo y medio respectivamente, mientras que el 27,27% de colaboradores presenta un nivel alto.

**Tabla 11**

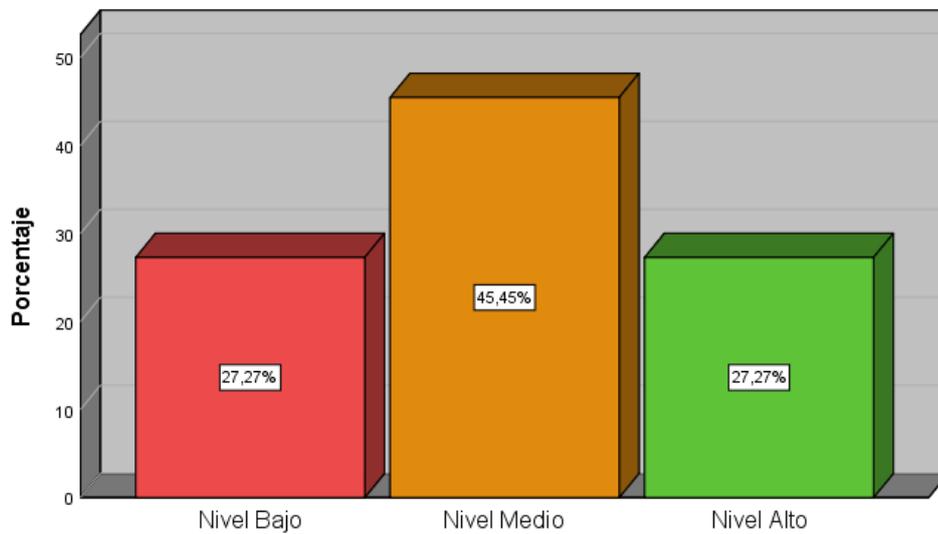
*Nivel de desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	3	27,3	27,3	27,3
Nivel Medio	5	45,5	45,5	72,7
Nivel Alto	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 03**

*Nivel de desempeño*



**Nota:** El nivel de desempeño que se observa en el 45,45% de los colaboradores de venta de Boticas mi Jesus es nivel medio, mientras que el 27,27% de colaboradores presenta un nivel alto y bajo respectivamente.

**Tabla 12**

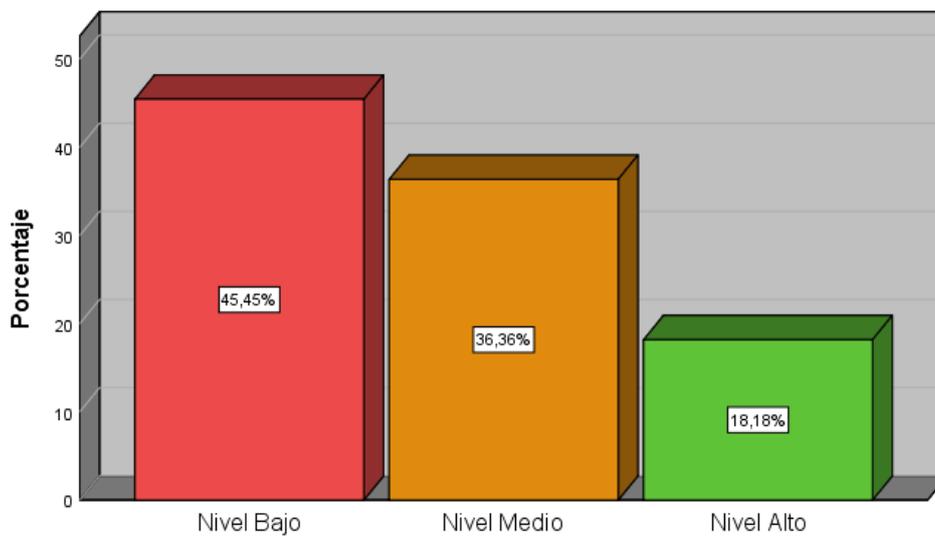
*Dimensión: Estresores del ambiente físico*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	45,5	45,5	45,5
Nivel Medio	4	36,4	36,4	81,8
Nivel Alto	2	18,2	18,2	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 04**

*Dimensión: Estresores del ambiente físico*



**Nota:** Respecto a la tabla y figura antes presentadas, muestran que el 45.45% de los colaboradores del área de ventas de la botica mi Jesus presenta una relación baja con los estresores del ambiente físico, mientras que un 36.36% tienen una relación media y un 18.18 % una relación alta.

**Tabla 13**

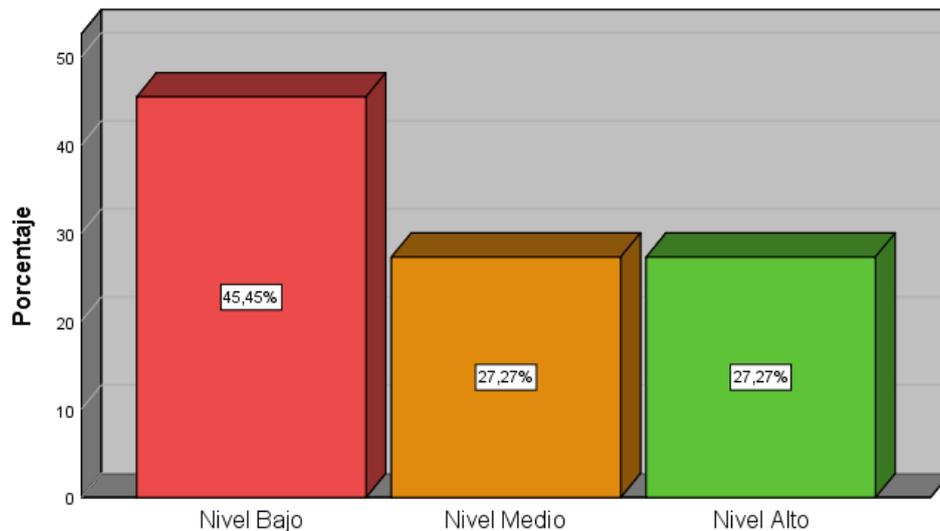
*Dimensión: Estresores del contenido de la tarea*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	5	45,5	45,5	45,5
Nivel Medio	3	27,3	27,3	72,7
Nivel Alto	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 05**

*Dimensión: Estresores del Contenido de la tarea*



Respecto a la tabla y figura antes presentadas, se establece que el 45.45% de los colaboradores del área de ventas de la botica mi Jesus, presenta una relación baja con los estresores de contenido de la tarea, mientras que un 27.27% tienen una relación media y alta.

**Tabla 14**

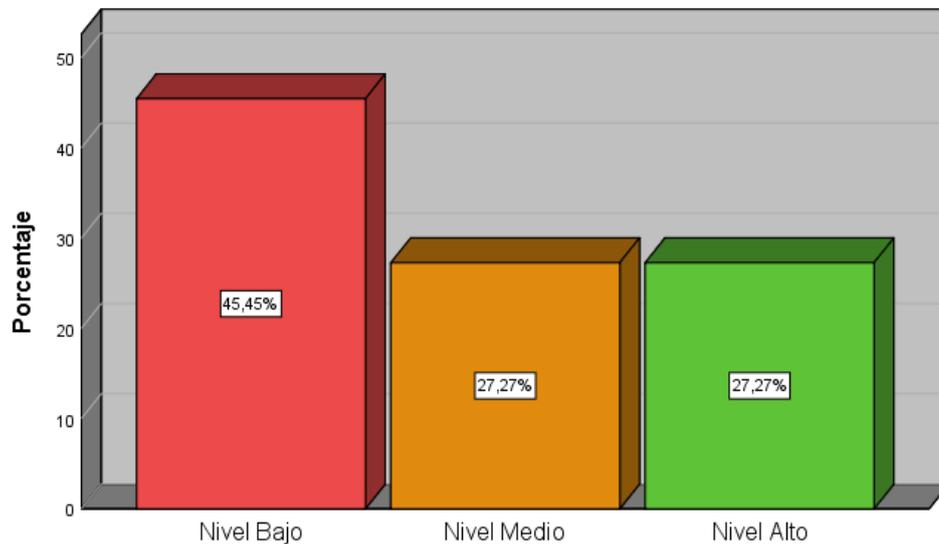
*Dimensión: Estresores de la Organización*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	5	45,5	45,5	45,5
Nivel Medio	3	27,3	27,3	72,7
Nivel Alto	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 06**

*Dimensión: Estresores de La Organización*



**Nota:**

Respecto a la tabla y figura antes presentadas, se establece que el 45.45% de los colaboradores del área de ventas de la botica mi Jesus, presenta una relación baja con los estresores de la organización, mientras que un 27.27% tienen una relación media y alta respectivamente.

**Tabla 15**

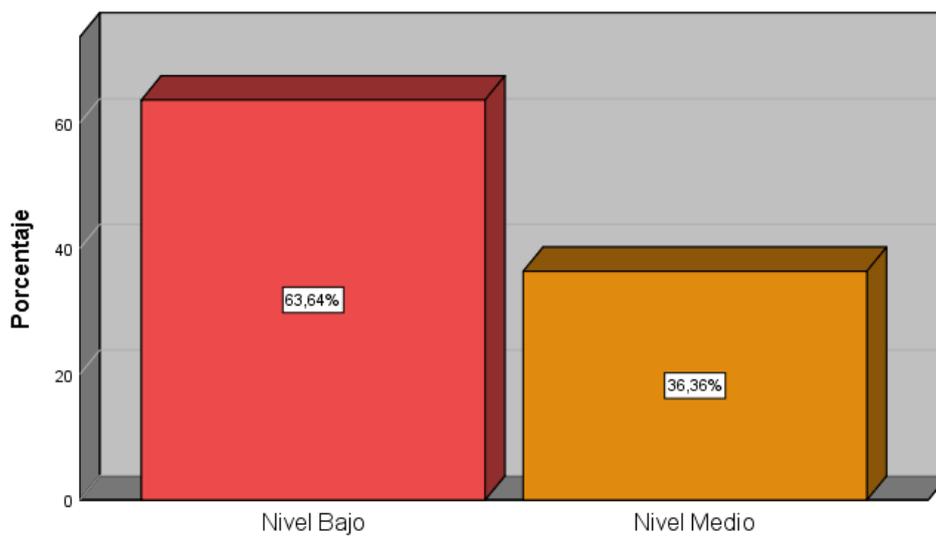
*Dimensión: Satisfacción laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	7	63,6	63,6	63,6
Nivel Medio	4	36,4	36,4	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 07**

*Dimensión: Satisfacción laboral*



**Nota:** El nivel de desempeño que presenta los 63,64% de los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus respecto a la satisfacción laboral y el 36,36% de los encuestados tienen un nivel medio.

**Tabla 16**

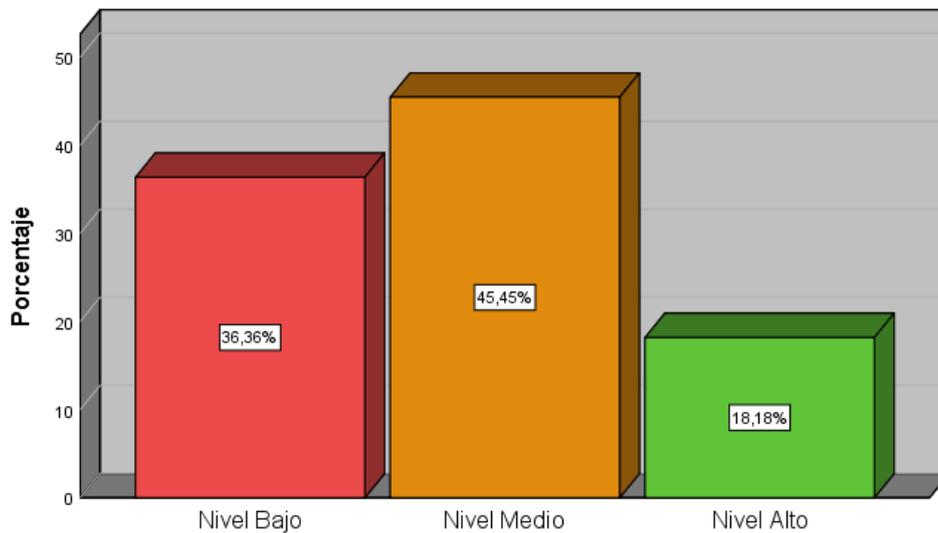
*Dimensión: Trabajo en equipo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Bajo	4	36,4	36,4	36,4
Nivel Medio	5	45,5	45,5	81,8
Nivel Alto	2	18,2	18,2	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 08**

*Dimensión: Trabajo en equipo*



**Nota:** Respecto a la tabla y figura antes presentadas, establece que el 45,45% de los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus presenta una relación media respecto a la dimensión trabajo en equipo, mientras que el 36,36% tiene una relación baja y el 18,18% presenta una relación alta.

**Tabla 17**

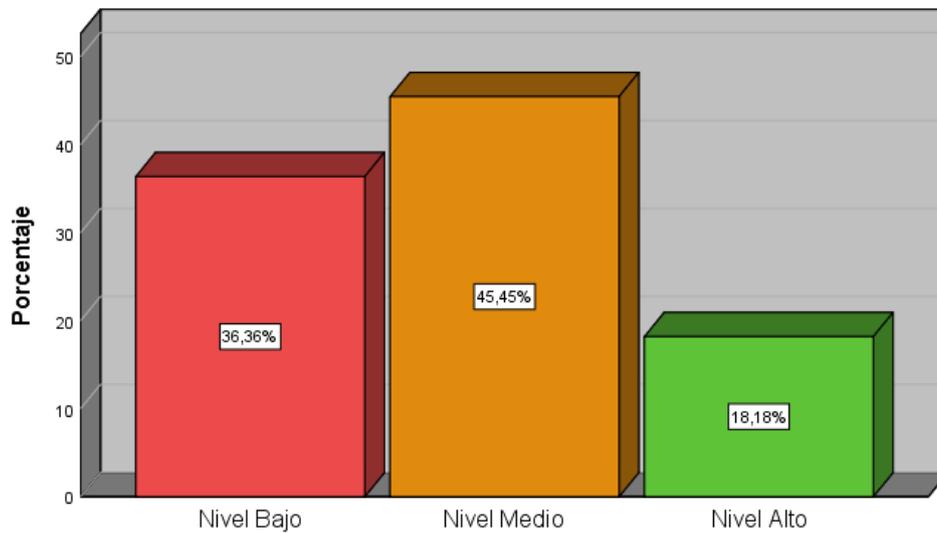
*Dimensión: Autoestima*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	4	36,4	36,4	36,4
Nivel Medio	5	45,5	45,5	81,8
Nivel Alto	2	18,2	18,2	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 09**

*Dimensión: Autoestima*



**Nota:** Respecto a la tabla y figura antes presentadas, muestran que el 45,45% de los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus presenta una relación media respecto a la dimensión autoestima, mientras que el 36,36% tiene una relación baja y el 18,18% presenta una relación alta.

**Tabla 18**

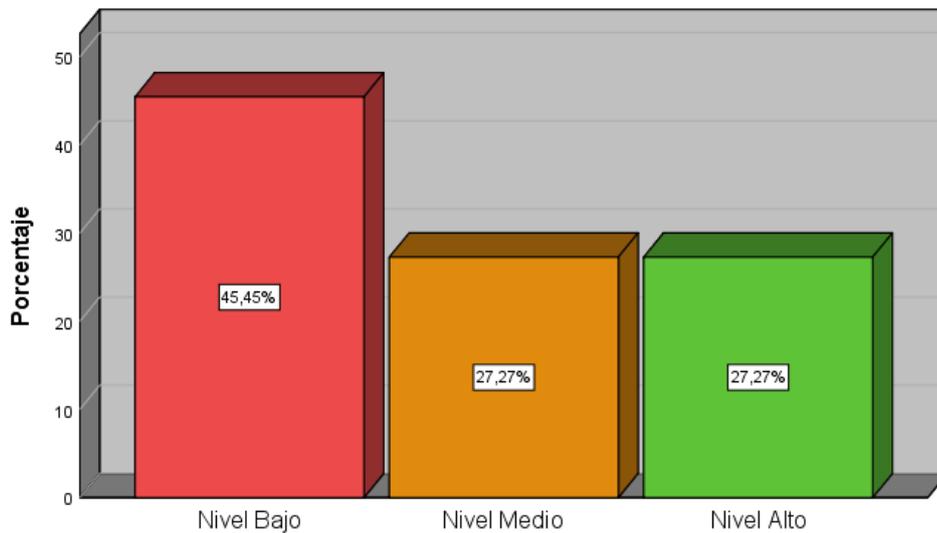
*Dimensión: Capacitación del personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	5	45,5	45,5	45,5
Nivel Medio	3	27,3	27,3	72,7
Nivel Alto	3	27,3	27,3	100,0
Total	11	100,0	100,0	

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

**Figura 10**

*Dimensión: Capacitación del personal*



**Nota:** Los resultados muestran que el 45,45% de los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus, presenta una relación baja respecto a la dimensión capacitación del personal, mientras que el 27,27% tiene una relación alta y el otro 27,27% una relación media.

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,913	11	,266
Desempeño Laboral	,862	11	,061

a. Corrección de significación de Lilliefors

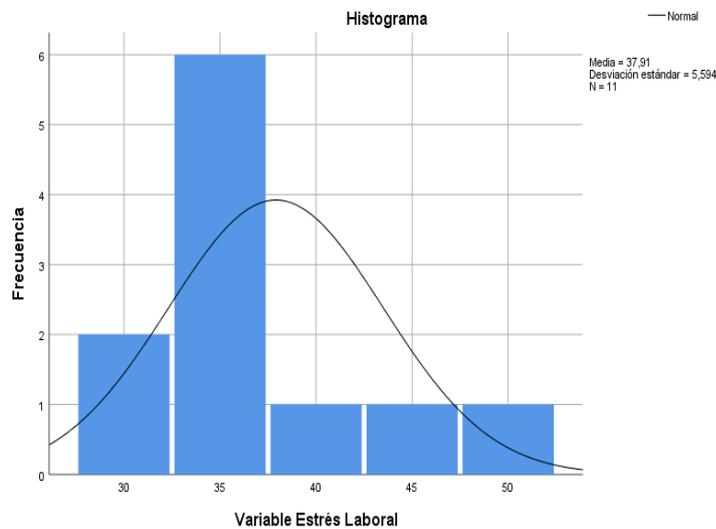
**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

**Figura 11**

*Variable Estrés laboral*



**Nota:** En la tabla 22 y la figura 14 antes presentadas, se puede observar que respecto a la variable estrés laboral tenemos una significancia de 0.266 y para desempeño tenemos una significancia de 0,061; donde se muestra que el p-valor de ambas variables es  $\geq 0.05$  aceptando el Ho: Los datos siguen una distribución normal, por tanto, se utilizará una estadística paramétrica (coeficiente de Person).

**Tabla 20**

*Correlación entre las variables estrés laboral y desempeño*

	Variable Estrés Laboral	Variable Desempeño	
Variable Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,622*
	Sig. (bilateral)		,041
	N	11	11
Variable Desempeño	Correlación de Pearson	,622*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	11	11

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado el 15-04-2022. Elaboración propia

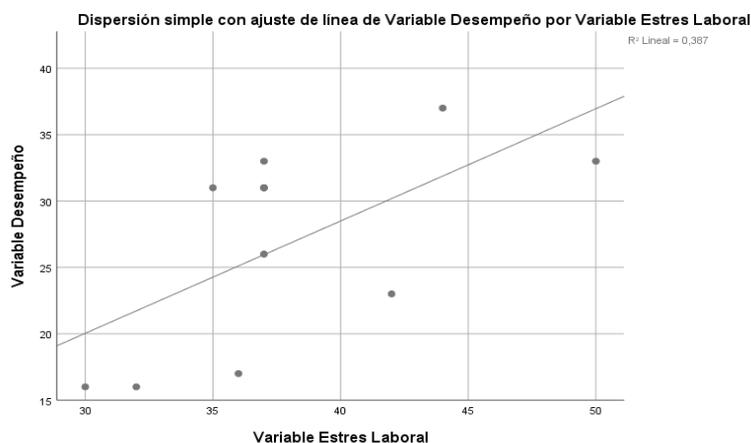
Ho: No existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño

H1: Si existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño

**Nota:** En la tabla 43 se puede observar que el p-Value es 0.041 lo que significa que es menor a 0.05 lo que indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho), aceptando la hipótesis alternativa (H1) que indica que si existe correlación entre el desempeño y el estrés laboral, además el coeficiente de correlación de Pearson dio un valor de 0.622 , lo que indica que hay una relación directa y la fuerza de asociación entre las variables es positiva moderada , esto quiere decir que si aumenta el nivel de estrés laboral en los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, el desempeño aumentará moderadamente.

**Figura 12**

*Diagrama de dispersión del estrés laboral y desempeño*



**Nota:** En la figura antes presentada, se puede observar que existe un comportamiento lineal entre la variable estrés laboral y el desempeño.

### 3.2. Discusión de resultados

De la presente investigación realizada sobre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 se determinó que el sexo predominante de los encuestados fue femenino con un 72.2%, así mismo respecto a la edad un 36,3% de los encuestados tenían edades entre 20 a 25 años y con el mismo porcentaje se encuentran las edades de 26 a 35 años, de acuerdo al estado civil el 54,4% eran casados y finalmente se obtuvo que como grado de instrucción todos los colaboradores eran técnicos.

Para el análisis del objetivo principal “Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021”. De acuerdo a los resultados obtenidos, en la tabla de N° 20, se estableció que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, donde se mostró que existe una correlación positiva moderada entre la variable estrés laboral y el desempeño; los datos fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual dio un p valor de 0.622 y una significancia de 0.041 es decir que, si el nivel de estrés aumenta en los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus – Chulucanas 1, también aumenta el desempeño de forma moderada.

Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Rafael & Salcedo (2020) en el que se determinó que existe una relación significativa entre estrés laboral y desempeño en los colaboradores de la empresa Distribuciones Don Teo SAC, el cual fue analizado con el coeficiente de Pearson, dando como resultado una correlación significativa débil de 0.13, por tanto, se validó su hipótesis alternativa.

Respecto al primer objetivo específico “Conocer el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021” en la tabla N° 10, se obtuvo como resultado que el nivel de estrés en los colaboradores del área de ventas de la empresa Boticas Mi Jesus sede Chulucanas es bajo-medio, representado con un porcentaje del 36,36%, esto debido a que de acuerdo a la dimensión de los estresores del ambiente físico (Iluminación, ruido y temperatura) presentada en la tabla N° 12 un 45.5% de los encuestados, es decir 5 colaboradores, mencionaron tener un nivel bajo, el mismo porcentaje se obtuvo

en la tabla N° 13 respecto a la dimensión estresores del contenido de la tarea (carga mental y control sobre la tarea ) y en la tabla N° 14 en la dimensión estresores de la organización (Conflicto y ambigüedad del rol, Jornada de trabajo, Relaciones interpersonales y Promoción y desarrollo de la carrera profesional).

Estos datos nos indican que los colaboradores tienen bajos niveles de estrés y son similares a los obtenidos por Hernández et al. (2020) que tuvo como objetivo específico determinar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S, obteniendo también como resultados que el 80% de los encuestados tuvieron un nivel bajo de estrés, lo cual indica que eran muy pocos los estresores laborales que se estaban presentando en la empresa.

De acuerdo al segundo objetivo específico “analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus”, Chulucanas 1 – 2021” en la tabla N° 11 el 45,45% de los colaboradores de ventas de la empresa Boticas mi Jesus presentaron un desempeño de nivel medio, dado que aspectos como la satisfacción laboral vienen afectando al desempeño en el centro laboral, debido a que los colaboradores no se encuentran satisfechos al momento de realizar sus actividades, perjudicando así al cumplimiento de metas y objetivos tanto personales como organizacionales; otro aspecto que también afecta pero en menor porcentaje son la falta de capacitaciones. Estos resultados tiene mucha similitud a los obtenidos por Nieves (2018) donde su objetivo fue determinar la relación que hay entre la satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores, teniendo como resultado un nivel de desempeño medio-bajo donde nos indica que los colaboradores que se encuentran insatisfechos en la organización presentan un desempeño menor a los que están satisfechos, por tanto estas dos variables se correlacionan positivamente donde a mayor satisfacción laboral, mayor desempeño, También coincide con Chiavenato (2009) quien afirma que tener satisfacción en el trabajo ayuda mantener un buen clima laboral y a motivar a las personas, llegando a desarrollar un mejor desempeño laboral.

Respecto al tercer objetivo específico “ indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021” se obtuvo como resultado que

las dimensiones de estrés laboral, expuestas en el marco teórico: estresores del ambiente físico, contenido de la tarea y de la organización, indican un nivel bajo con el 45,45% con respecto al desempeño laboral de la empresa investigada; se puede decir entonces que no existen factores que causan estrés en gran medida, debido a que pueden estar acostumbrados a laborar en esas condiciones, lo cual se ha podido corroborar en el cuestionario aplicado, podemos decir entonces que este resultado es muy similar a la investigación realizada de Hernández et al. (2020), que nos indica también que los colaboradores no presentaban factores de estrés que impactarán en el desempeño de sus labores, ya que sentían placer por el trabajo que diariamente realizaban, el cual consistía en tener contacto directo con los clientes.

### **3.3. Aporte práctico**

#### **LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS Y LA SALUD LABORAL EN BOTICAS MI JESUS - CHULUCANAS 1**

##### **Fundamentación**

El presente trabajo se fundamenta a través de los resultados encontrados, donde se pudo identificar que los colaboradores del área de ventas de la empresa boticas mi Jesus tenían un bajo-medio nivel de estrés, lo cual no ocasiona gran impacto sobre el desarrollo de la efectividad empresarial debido a que se obtuvo que el nivel de desempeño era medio. Según Carrión & Hernández (2018) manifiestan que existen factores psicológicos estresantes que surgen en el ambiente de trabajo y que cuando son adecuados generan en los colaboradores actitudes positivas, permitiendo una mejor respuesta ante posibles amenazas que puedan afectar el desarrollo de sus actividades en las empresas.

Así mismo los autores Quintana & Tarqui (2020) nos menciona que para analizar el desempeño de los colaboradores en el sector salud es fundamental considerar ciertos factores como: la formación profesional, grado de motivación e influencia de los jefes inmediatos; debido a que la funciones llevadas a cabo en esta área son diversas y su atención requiere de una demanda inmediata y eficaz, por lo tanto, el éxito de sus resultados se ve reflejado en la calidad de atención que proyectan.

Por lo tanto, la presente propuesta tiene como finalidad elaborar para la empresa un plan de medidas preventivas de afrontamiento de situaciones de estrés que puedan presentarse en un futuro y afectar el rendimiento de los colaboradores del área de ventas, mediante la aplicación de estrategias que permitan aminorar sus impactos en los puestos laborales, fomentando así la salud laboral en la empresa investigada. Dicha propuesta tiene como estudio la elaboración de estrategias enfocadas a detectar y prevenir factores desencadenantes de estrés.

Este plan muestra una serie de acciones que serán aprovechadas de manera satisfactoria por la jefa y dueña de Boticas Mi Jesus sede Chulucanas 1, con la finalidad de asegurar que los colaboradores lleven a cabo el proceso de venta en niveles adecuados de estrés mejorando así su desempeño y la atención a sus clientes.

## **Objetivo general y específicos**

### **Objetivo general**

Elaborar un plan de prevención de estrés y salud laboral que permita mejorar el desempeño de los colaboradores del área de ventas Boticas Mi Jesus Chulucanas 1

### **Objetivos específicos**

Prevenir el estrés en el ambiente laboral de los colaboradores del área de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1.

Mejorar el desempeño del personal de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1.

### **Plan de acción para desarrollar los objetivos**

**Objetivo 1:** Prevenir el estrés en el ambiente laboral de los colaboradores del área de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1.

Consiste en implementar ciertas medidas orientadas a reducir los impactos del estrés laboral según el nivel de afectación: del individuo, tarea y organización.

**Medidas centradas en el individuo:** Son aquellas que tienen como finalidad disminuir aspectos relacionados a la ansiedad, conflictos interpersonales y pensamientos negativos del colaborador, para lo cual se propone ciertas técnicas:

- Técnicas de relajación: Tienen como finalidad la relajación de los músculos a través de ejercicios para disminuir la tensión de cuello y hombros, brazos y manos, piernas, tórax y abdomen.
- Técnicas de respiración: Se trata de lograr el control de la respiración, la cual es afectada cuando hay aumento de nivel de estrés.
- Técnicas de gestión del tiempo: Una de los factores de predisposición de situaciones de estrés es la falta de tiempo, por consiguiente, a través de la técnica de la agenda, se podría planificar todas las tareas a llevar a cabo durante el día, organizando un horario y evaluando cuales demandan más tiempo y cuáles no.
- Técnicas de mejoramiento de habilidades sociales: Por naturaleza el ser humano es un ser sociable, por lo tanto, afrontar de forma asertiva sus

problemas, le permitirá conocer el tipo de conducta que tiene y modificarlas si considera que estas le causan estrés

**Medidas de intervención sobre la tarea:** Son aquellas orientadas a disminuir y prevenir problemas que surgen en el desarrollo de las actividades en el centro laboral, para lo cual se puede aplicar ciertas acciones:

- Realizar un balance de la carga del trabajo: Esta acción se llevaría a cabo distribuyendo las tareas de los colaboradores de forma equitativa, según sus habilidades, recursos y conocimientos.
- Ofrecer retroalimentación: Este mecanismo de control ayuda a que los colaboradores sepan la importancia que tiene su desempeño para la organización y debe ser continuo, oportuno y orientado siempre a la mejora.
- Implementar un espacio de descanso: Esta acción consiste en designar un lugar apropiado en donde los empleados puedan tomar una pausa de las tareas llevadas en su puesto de trabajo, con la finalidad de volver a recargar esfuerzos para continuar nuevamente con sus actividades. Esta área podría contar con asientos cómodos, alejada del ruido, decoradas con cuadros que puedan transmitir calma.
- Responsabilidad individual de la tarea: Se trata de permitir que el colaborador pueda adecuar su trabajo a sus habilidades, de tal manera que sienta confianza en sí mismo.

**Medidas de intervención sobre la organización:** Son aquellas que están enfocadas a reducir situaciones de estrés como producto de la misma organización y que está relacionado con la participación activa, las relaciones interpersonales, así como la capacitación para mejorar sus habilidades y destrezas.

- Toma de decisiones participativas: Consiste en involucrar a los trabajadores en la toma de las decisiones con el fin de fomentar en ellos confianza, compromiso y motivación es decir un sentido de pertenencia con la empresa. Como acción se recomienda:
  - ✓ Planificar reuniones de corto tiempo al inicio o en cambios de turno para explicar instrucciones, objetivos del día, así como escuchar algunas sugerencias

- Mejorar el acceso a los canales comunicativos: Como habilidad la comunicación juega un rol importante en las empresas, por lo tanto, deben de funcionar adecuadamente para generar confianza en los colaboradores y resolver sus problemas. Algunas acciones a tomar en cuenta serían:
  - ✓ Fomentar conversaciones individuales y personalizadas con los colaboradores de tal manera que sientan que son necesarios e importantes.
  - ✓ Tener una actitud abierta para que los colaboradores puedan recurrir a solucionar sus problemas cuando lo requieran
  - ✓ Hacerlos partícipes de los cambios realizados en la organización.
  
- Reconocimiento del trabajo: A través de esta acción la organización puede mostrar agradecimiento a los colaboradores por el esfuerzo y contribución que realizan en cada una de sus actividades y se puede poner en prácticas algunas acciones tales como:
  - ✓ Premiar a los mejores promotores por alcanzar su cuota de venta a través de alguna remuneración adicional, eventos especiales o ceremonias.
  
- Protección contra el comportamiento ofensivo: Consiste en prevenir ciertas conductas que afecten al clima organizacional, detectando factores amenazantes como el acoso sexual, violencia física y verbal, intimidación y mobbing que podrían causar estrés en los trabajadores. Para tal situación se debe poner en práctica ciertas acciones como:
  - ✓ Crear políticas de protección contra el comportamiento ofensivo: Dar a conocer de forma clara que cualquier conducta que afecte al buen clima laboral será sancionada sin importar el género o edad. Esta acción permitirá a la organización generar confianza, respaldo, seriedad y seguridad a los colaboradores.
  - ✓ Ofrecer asistencia profesional. Ante situaciones de acoso o comportamientos ofensivos, se debe brindar una atención oportuna de tal manera que los efectos sobre el colaborador ofendido sean menores.

**Tabla 21**

*Medidas de afrontamiento*

<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Acciones</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
Prevenir el estrés en el ambiente laboral de los colaboradores del área de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1	Medidas centradas en el individuo	Técnicas de relajación Técnicas de respiración Técnicas de gestión del tiempo Técnicas de mejora en habilidades sociales	Disminuir aspectos relacionados a la ansiedad, conflictos interpersonales y pensamientos negativos del colaborador	Marzo - Abril / Octubre- Noviembre	RR.HH
	Medidas de intervención sobre la tarea	Realizar un balance de la carga del trabajo Ofrecer retroalimentación Implementar un espacio de descanso Responsabilidad individual de la tarea	Disminuir y prevenir problemas que surgen en el desarrollo de las actividades en el centro laboral	Todo el año	RR.HH
	Medidas de intervención sobre la organización	Toma de decisiones participativas Mejorar el acceso a los canales comunicativos Reconocimiento del trabajo Protección contra el comportamiento ofensivo:	Reducir situaciones de estrés como producto de la misma organización	Todo el año	RR.HH

**Fuente:** Elaboración propia

**Objetivo 2:** Mejorar el desempeño del personal de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas 1.

Consiste en establecer un programa de capacitación para los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1.

**Tabla 22**

*Programa de capacitación para técnicos*

<b>Capacitación para los técnicos de farmacia de Boticas Mi Jesus, Chulucanas 1</b>	
Objetivo	Mejorar el desempeño de los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1.
Persona a cargo	La capacitación estará a cargo de un especialista en el tema, la cual será realizada con previa coordinación con la gerencia y áreas correspondientes. Los puntos que se desarrollarán en esta capacitación son los siguientes:
Temas a tratar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Personalización</li> <li>• Ventas de mostrador</li> <li>• Cross selling o venta cruzada</li> <li>• Up-selling</li> <li>• Cierre de ventas</li> </ul> Esta capacitación permitirá a los colaboradores de ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 afianzar sus conocimientos y habilidades respecto a las ventas permitiendo lograr un mejor desempeño en las metas requeridas por la organización.
Resultados esperados	Mejorar el desempeño de los colaboradores ventas de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 mediante la aplicación de los temas tratados.
Tiempo	La capacitación será presentada dos veces al año, para definir la fecha exacta se coordinará con la gerencia en

los meses de abril y noviembre, para no afectar sus actividades, la duración de esta capacitación es de 60 minutos en los cuales los primeros 40 son teóricos luego para que los participantes puedan interactuar se desarrollara una pequeña dinámica en 10 minutos y finalmente va haber 10 minutos para que puedan disfrutar del refrigerio.

Personal objetivo	Está conformado por los colaboradores de ventas de la empresa Boticas mi Jesus, Chulucanas 1.
Responsable	Es el área de recursos humanos

---

**Fuente:** Elaboración propia

**Presupuesto y financiamiento para la ejecución del plan de acción**

**Tabla 23**

*Presupuesto y financiamiento (Propuesta)*

<b>PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO (Anual)</b>					
Medidas de afrontamiento de estrés laboral					
<b>Actividad</b>	<b>Acción</b>	<b>Descripción del gasto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Medidas centradas en el individuo	Técnicas de relajación	Coach empresarial / 1 hora	2	S/. 200	S/. 400
	Técnicas de respiración	Coach empresarial / 1 hora	2	S/. 200	S/. 400
	Técnicas de gestión del tiempo	Coach empresarial / 1 hora	2	S/. 200	S/. 400
	Técnicas de mejora en habilidades sociales	Coach empresarial / 1 hora	2	S/. 200	S/. 400
Medidas de intervención sobre la tarea	Implementar un espacio de descanso	Muebles, cojines, cuadros, mesa, pintura, iluminación, mano de obra, infraestructura de la empresa		S/. 900	S/. 900

Medidas de intervención sobre la organización	Reconocimiento del trabajo	Diploma, trofeo, vales de consumo, otros	12	S/. 15	S/. 180
					<b>S/. 2 680</b>

Capacitación para colaboradores					
Actividad	Especialista/ Materiales	Descripción del gasto	Cantidad	Costo Unitario	Total
<b>Capacitaciones</b>	Especialista	Especialista en temas de ventas (1 hora)	2	S/. 500	S/. 1000
		Folder Manila + Faster, Hojas bond	24	S/. 2	S/. 48
	Materiales	Refrigerio	24	S/. 5	S/. 120
		Lapiceros ecológicos con el logo de la empresa (100 Unid)	50 unid	S/. 3	S/.150
<b>TOTAL</b>					<b>S/ 3 998</b>

*Fuente:* Elaboración propia

## Cronograma de actividades

**Tabla 24**

*Cronograma de actividad (Propuesta)*

ACTIVIDADES	SEMANA															
	Marzo			Abril				Oct			Nov					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Medidas centradas en el individuo</b>																
1. Técnicas de relajación		X								X						
2. Técnicas de respiración				X								X				
3. Técnicas de gestión del tiempo						X								X		
4. Técnicas de mejora en habilidades sociales								X								X
<b>Medidas de intervención sobre la tarea</b>																
5. Realizar un balance de la carga del trabajo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6. Ofrecer retroalimentación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7. Implementar un espacio de descanso			X													
8. Responsabilidad individual de la tarea	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Medidas de intervención sobre la organización</b>																
9. Toma de decisiones participativas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10. Mejorar el acceso a los canales comunicativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11. Reconocimiento del trabajo				X				X				X				
12. Protección contra el comportamiento ofensivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>Capacitación</b>																
13. Capacitación a los colaboradores					X							X				

*Fuente:* Elaboración propia

### **Costo y beneficio de la propuesta**

Según la información recabada el promedio de ingresos mensuales de Boticas mi Jesus en la sucursal que se está desarrollando la investigación es de 89.000,00 con un egreso de 73.000,00.

<b>INGRESOS</b>	89.000,00
<b>EGRESOS</b>	73.000.00
<b>UTILIDAD NETA</b>	16.000.00

Con la presente propuesta se busca prevenir el estrés laboral en la empresa investigada, mediante las técnicas planteadas y las capacitaciones, estas beneficiaran a la organización ya que son acciones eficaces para el desarrollo de la organización y lograr el máximo desempeño de los colaboradores de boticas mi Jesus Chulucanas 1.

Para la aplicación de la propuesta el costo total es de S/ 3 998, el cual va será financiado por la gerente general de la empresa Botica Mi Jesus, para un mejor desenvolvimiento de la organización.

	Costo - Inversión
Empresa	S/ 73.000.00
Propuesta	S/ 3 998.00
Total	S/ 76 998.00

Beneficio / Costo = S/ 89,000.00 / S/ 76,998.00

TOTAL = 1.2

# **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Al finalizar esta investigación, se acepta la hipótesis alternativa y se concluye que hay relación entre las variables investigadas (estrés laboral y desempeño) en Boticas Mi Jesus Chulucanas – 1, ya que, el resultado de correlación de Pearson presenta una significancia de 0.41, así mismo, un P valor de 0.622 donde se establece que hay una relación positiva moderada de la variable estrés laboral hacia la variable desempeño.

Se concluyó que los colaboradores de Boticas mi Jesus, Chulucanas 1 cuentan con un nivel de estrés medio y bajo, según los resultados encontrados, en aplicación del instrumento presentado para la variable independiente, determinando así que en la organización son pocos los estresores laborales que afectan a los técnicos de Boticas Mi Jesus Chulucanas – 1.

Mediante la aplicación del cuestionario se concluyó que los colaboradores de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas – 1 presentan un desempeño medio, puesto que algunos no se encuentran satisfechos en la organización, otro aspecto que viene afectado el desempeño en la empresa son las capacitaciones, ya que, esta no capacita a sus colaboradores permanentemente, estos aspectos perjudican al cumplimiento de los objetivos organizacionales por ende el desempeño no es excelente.

Finalmente, se concluyó que no hay factores del estrés laboral que se relacionan y afectan significativamente al desempeño en los colaboradores de ventas de Boticas Mi Jesus Chulucanas – 1, según los resultados de la aplicación del instrumento, puesto que, los estresores planteados en la investigación indican un nivel bajo esto quiere decir que no causan daño en gran medida a los técnicos, por lo tanto, no afecta el desempeño en sus actividades.

## **4.2. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados encontrados en la empresa, se llegó a demostrar que, si existe correlación entre las variables estrés y desempeño laboral, por lo cual se recomienda considerar esta investigación como un estudio importante para prevenir y controlar futuras situaciones que pongan en riesgo el trabajo de los colaboradores y por ende la productividad de la empresa.

Se recomienda a la empresa Boticas Mi Jesus Ch 1, aunque los niveles de estrés encontrados en esta investigación no fueron significativos; llevar a cabo un constante monitoreo de las dimensiones analizadas respecto a la variable estrés laboral, de tal manera que se pueda hacer un seguimiento continuo y estar alerta ante cualquier situación de riesgo que pueda presentarse y afectar la salud física y mental de los colaboradores.

Se recomienda a la empresa incrementar el desempeño de los colaboradores a través de capacitaciones constantes que permitan mejorar las habilidades técnicas en el centro laboral, las cuales se darían 2 veces por año y estarían orientadas en temas de ventas, sobre todo en las diferentes técnicas de ventas. Asimismo, se sugiere realizar actividades de reconocimiento laboral, con el fin de hacer que el colaborador se sienta valorado por su esfuerzo y satisfecho con el puesto de trabajo.

Se sugiere aplicar las medidas planteadas en el plan de prevención y salud laboral sugeridas por esta investigación, para prevenir y afrontar situaciones de estrés a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores a través de capacitaciones, técnicas de relajación, micro charlas, premiaciones entre otras; las cuales están diseñadas para hacer que los colaboradores sientan que la empresa está comprometida con ellos y que no sólo son un factor productivo. Cabe Resaltar que la importancia de llevarlas a cabo, está orientada a que la empresa considere esta problemática como una prioridad, ya que le permitiría tener un ambiente de trabajo saludable, en donde los colaboradores puedan ejecutar sus labores sin afectar aspectos de su vida, trabajo y salud, buscando así que sean más competitivos y se sientan fidelizados con la empresa.

## Referencias

- Agurto, R., & Cornejo, T. (2020). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa agua de mesa ASLU [en la ciudad de Piura, año 2020]*. [Universidad privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6973>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (Episteme (Ed.); 5 ed.). [https://www.researchgate.net/publication/27298565\\_El\\_Proyecto\\_de\\_la\\_Investigacion\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Metodologia\\_Cientifica](https://www.researchgate.net/publication/27298565_El_Proyecto_de_la_Investigacion_Introduccion_a_la_Metodologia_Cientifica)
- Auccapure, L. (2019). Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. *Rev Integración*, 2(0), 195–210. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/integracion/article/view/212/182>
- Ayala, K. (2020). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo* [Universidad peruana los andes]. [repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1780/T037\\_40712586\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1780/T037_40712586_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed). PEARSON EDUCACIÓN. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigacion-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones* (FCE (Ed.)). [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzolotto-trabajo-de-investigacion.pdf)
- Caqueo, A., López, E., & Nawrath, J. (2018). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Vendedores de la Empresa MYS Telecomunicaciones Chillán*. [Universidad del Bío-Bío]. [http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/330http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3306/1/Caqueo Martens%2C Andrés Javier.pdf](http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/330http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/3306/1/Caqueo%20Martens%20Andr%C3%A9s%20Javier.pdf)
- Carrion, M., & Hernández, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista Salud Uninorte.*, 34(3), 705–714. <https://www.proquest.com/docview/2260104971/80836BF90B0A4C1FPQ/49?accountid=39560>
- Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9978/1/T-UCSG-POS-MGSS-117.pdf>
- Castillo, E., & Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *revista Colombia Médica*, 32(4), 164–167. <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>

- Céspedes, G. (2019). “*Relación entre el estrés laboral y el acoso psicológico laboral en los trabajadores de una empresa pesquera de Paita – Piura – 2019*” [Universidad Nacional De Piura]. <https://repositorio.unpág.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2845/ADGEM-CES-SAA-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinamica del éxito en las organizaciones* (2° ed). [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Choto, R. (2020). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law S.A en la ciudad de Panamá*. [Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología]. <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo..pdf>
- Del hoyo, M. A. (2004). *Estrés laboral*. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ed.); 1a ed.). <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Espinoza, R., Ramos, O., Espinoza, M., & Pompeyo, A. (2021). El desempeño laboral e intención de rotación de los trabajadores de la Unidad de Recursos Humanos de la DRELM, un análisis cualitativo. *INNOVA Research.*, 6(1), 61–83. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1566>
- Farfán, M. (2020). *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019* [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farfán\\_Y\\_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46826/Farfán_Y_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Revisión genérica desde la teoría. Cultura Científica Y Tecnológica*, 15(64), 31–42. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia. Piura, 2018* [Universidad San Pedro 2018]. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis\\_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción - Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>
- Hernández, R, Fuentes, M., & Martínez, C. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S*. [Corporación Universitaria Iberoamericana]. [https://repositorio.iber.edu.co/bitstream/001/1061/1/La\\_influencia\\_del\\_estres\\_laboral\\_en\\_el\\_desempeno\\_de\\_los\\_trabajadores\\_en\\_la\\_empresa\\_LGM\\_Gestion\\_Empresarial\\_S.A.S.pdf](https://repositorio.iber.edu.co/bitstream/001/1061/1/La_influencia_del_estres_laboral_en_el_desempeno_de_los_trabajadores_en_la_empresa_LGM_Gestion_Empresarial_S.A.S.pdf)

- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, PÁG. (2014). *Metodología de la investigación* (6°). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Houtman, I., Jettinghoff, K., & Cedillo, L. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo* (6a ed.). [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650\\_spa.pdf?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43770/9789243591650_spa.pdf?sequence=1)
- Leka BA Msc Phd, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (3a ed.). <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, A., & Vicuña, L. (2018). Percepción de los estilos de liderazgo y el estrés laboral en los trabajadores de una empresa financiera privada de Lima, Perú. *Revista PAIDEIA XXI*, 8(2), 259–293. <https://revistas.urpág.edu.pe/index.php/Paideia/article/view/2048/2015>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacon, S., & Garcia, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 28(204–211). <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Miranda, M., & Villasís, M. (2019). *La ética de la investigación en seres humanos*. 66. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/594/1024>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, M. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis* (5°). [https://www.academia.edu/59660793/METODOLOGÍA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACIÓN\\_5TA\\_EDICIÓN](https://www.academia.edu/59660793/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_5TA_EDICIÓN)
- Nieves, H. (2018). *satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú s.a. Piura – Perú, 2016*. [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unpág.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paima, C., & Pedragllo, V. (2018). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de colaboradores de ventas en hoteles 5 estrellas en Miraflores 2018* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/defea8ae-1a57-45ac-a32d-5e63e395e463/content>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Universidad de Manizales, Colombia*, 20(1), 122–138. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Rafael, E., & Salcedo, B. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño de los colaboradores de distribuciones DON TEO SAC*. [Universidad privada Antonio Guillermo Urrello].

repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1502/Tesis\_E.Rafael\_by\_B.Salcedo\_-\_Estres\_Laboral\_y\_su\_relacion\_con\_el\_Desempeño\_en\_Distribuciones\_Don\_Teo\_SAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivas, M., Montoya, K., & Hernández, V. (2019). *Evaluación del Desempeño Laboral del personal del área de ventas de la sucursal del Gallo más Gallo ubicada de la esquina de los bancos media cuadra al norte en la ciudad de León en el periodo comprendido de Enero a Agosto del 2019*. [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7532/1/244098.pdf>
- Robbinns, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13° ed). PEARSON EDUCACIÓN. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS\\_comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de boticas Inkafarma del distrito el agustino turno tarde, octubre – diciembre 2018*. [Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salamanca, S., & Garavito, Y. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Revista Análisis*, 53(99). <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/analisis/article/view/6806/6361>
- Tarradellas, J. (2008). *Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral*. [https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47599/manual\\_estres\\_es.pdf/6253130c-5548-10dc-70ea-0c4f61cad942](https://www.mc-mutual.com/documents/20143/47599/manual_estres_es.pdf/6253130c-5548-10dc-70ea-0c4f61cad942)
- Tenorio, J., Bustamante, L., & Gonzales, A. (2020). Factores individuales e institucionales que determinan el desempeño laboral. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 3(2), 147–152. <http://www.unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/63/69>
- Vélez, M. (2021). Niveles de estrés laboral en trabajadores de una empresa de artículos tecnológicos. Quito 2021. *Universidad Internacional SEK*, 1(5), 1–5. [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4185/1/Vélez\\_Arias\\_María\\_Augusta.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4185/1/Vélez_Arias_María_Augusta.pdf)
- Vera, A., & Chapoñan, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en villa el salvador – 2019* [Universidad autónoma del Perú]. [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1239/1/Vera\\_Trinidad%2C\\_Antalya\\_Pamela%3B\\_Chaponan\\_Huaman%2C\\_Elias\\_Daniel.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1239/1/Vera_Trinidad%2C_Antalya_Pamela%3B_Chaponan_Huaman%2C_Elias_Daniel.pdf)
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. (Prensas de la Universidad de Zaragoza. (Ed.); 1a ed.). <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/113362?page=31>

## Anexos

### Anexo N° 01. Matriz de consistencia

#### Título: ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS, CHULUCANAS 1 – 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021?	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021	H1: El estrés laboral tiene relación en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.	Variable independiente: Estrés laboral
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>		
¿Cuál es el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021?	Conocer el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.	H0: El estrés laboral no tiene relación en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.	Variable Dependiente: Desempeño
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021?	Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.		
¿Qué factores del estrés laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021?	Indicar cuales son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesus, Chulucanas 1 – 2021.		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 02. Cuestionario

# UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

## BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – Chiclayo

### Cuestionario N° 1

Estimado trabajador de la empresa Boticas Mi Jesus - Chulucanas, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo determinar cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño en la empresa Boticas Mi Jesus Chulucanas 1- 2021; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo señalado

#### I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

- Sexo: Hombre  Mujer
- Edad: 20 a 25 años  26 a 35 años  36 a 52 años
- Estado civil:
- Grado de instrucción: Universitaria  Técnico  Auxiliar
- Fecha: / /

#### Escala de respuestas para la variable independiente “ESTRÉS LABORAL”:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

#### Escala de respuestas para la variable dependiente “DESEMPEÑO”:

Totalmente en desacuerdo (TD)	Desacuerdo (D)	Indiferente (I)	Acuerdo (A)	Totalmente de Acuerdo (TA)
-------------------------------	----------------	-----------------	-------------	----------------------------

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL</b>					
<b>Dimensión: Estresores del ambiente físico</b>					
<b>Indicador: Iluminación</b>					
<b>1. ¿Considera usted que la mala iluminación puede afectar su salud en el lugar de trabajo?</b>					
<b>Indicador: Ruido</b>					
<b>2. ¿cree usted que el ruido en su puesto de trabajo puede afectar su concentración?</b>					
<b>Indicador: Temperatura</b>					
<b>3. ¿Considera usted que la temperatura en su ambiente de trabajo es adecuada?</b>					
<b>Dimensión: Estresores del contenido de la tarea</b>					
<b>Indicador: Carga mental</b>					
<b>4. ¿Cree usted que le asignan excesivas tareas?</b>					
<b>5. ¿Le causa estrés no cumplir con sus tareas diarias a tiempo?</b>					
<b>Indicador: Control sobre la tarea</b>					
<b>6. ¿Considera usted que se le brindan las posibilidades de decidir sobre su propio ritmo de trabajo?</b>					
<b>Dimensión: Estresores de la organización</b>					
<b>Indicador: Conflicto y ambigüedad del rol</b>					
<b>7. ¿Usted siente que le genera estrés que su jefe le indique hacer las funciones de otros?</b>					

8. ¿Usted cree que le causa molestia la asignación de actividades diferentes a su cargo laboral?					
<b>Indicador:</b> Jornada de trabajo					
9. ¿Cree usted que los horarios de trabajo y de descanso son respetados por su jefe inmediato?					
<b>Indicador:</b> Relaciones interpersonales					
10. ¿Cree usted que existe respeto y sentido de colaboración entre sus compañeros de trabajo?					
11. ¿Considera usted que el desarrollo de actividades fortalecería las relaciones interpersonales con sus compañeros?					
<b>Indicador:</b> Promoción y desarrollo de la carrera profesional:					
12. ¿Usted considera que su trabajo es reconocido y que puede obtener un mejor puesto laboral?					

PREGUNTAS	TD	D	I	A	TA
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO</b>					
<b>Dimensión: Satisfacción laboral</b>					
<b>Indicador:</b> Nivel de satisfacción					
13. ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que está realizando en la empresa boticas mi Jesus – Chulucanas 1 ?					
14. ¿ Se encuentra satisfecho con el clima laboral que tiene la empresa boticas mi Jesus – Chulucanas 1 ?					
<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>					
<b>Indicador:</b> Apoyo entre colaboradores					

15. ¿Considera que laborar con sus compañeros les facilita el desarrollo de sus actividades?					
16. ¿Considera que brindar ayuda a sus compañeros genera beneficios para su centro laboral?					
<b>Dimensión: Autoestima</b>					
<b>Indicador: Grado de autoestima</b>					
17. ¿Considera que el laborar en la empresa eleva su autoestima y le permite mejorar su desempeño?					
18. ¿Considera que la gerencia de la empresa lo respalda cuando tiene algunas dificultades en el desarrollo de sus actividades?					
<b>Dimensión: Capacitación del personal</b>					
<b>Indicador: Nivel de capacitación</b>					
19. ¿La empresa ha brindado capacitación en los últimos seis meses ?					
20. ¿La empresa toma en consideración las sugerencias de los colaboradores, al momento de programar una capacitación?					

Gracias por su colaboración

Chulucanas, 2022

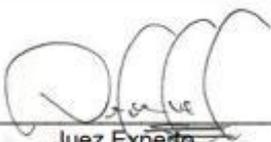
## Anexo N° 03. Validación de los jueces expertos



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham José García Yovera
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración e Ingeniero Industrial
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión del talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Gestión Pública y Magister el Gestión del Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021. Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021 Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº	ESTRÉS LABORAL	
01	¿Cree usted que la mala iluminación puede afectar su salud en el lugar de trabajo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿ Considera usted que el ruido en su trabajo le provoca estrés?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Considera usted que la temperatura en su ambiente de trabajo es adecuado?	A (   )            D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Cree usted que le asignan excesivas tareas y le brindan poco tiempo para ejecutarlas?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que se le brindan las posibilidades de decidir sobre su propio ritmo de trabajo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿ Usted siente que le genera estrés que su jefe le indique hacer las funciones de otros?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted que los horarios de trabajo y de descanso son respetados por su jefe inmediato?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Cree usted que existe respeto y sentido de colaboración entre sus compañeros de trabajo?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted considera que su trabajo es reconocido y que puede obtener un mejor puesto laboral?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 09 )            D ( 0 ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 20638  
 DNI 80270538

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham José García Yovera
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración e Ingeniero Industrial
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gestión del talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctor en Gestión Pública y Magister el Gestión del Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	
10	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que está realizando en la empresa boticas mi Jesús - Chulucanas 1 ?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
11	¿ Se encuentra satisfecho con el clima laboral que tiene la empresa boticas mi Jesús - Chulucanas 1 ?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera que laborar con sus compañeros les facilita el desarrollo de sus actividades	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
13	¿ ¿Usted ofrece ayuda a sus compañeros al momento que tienen algunos inconvenientes en sus actividades??	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
14	¿Considera que el laborar en la empresa eleva su autoestima y le permite mejorar su desempeño?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
15	¿Considera que la gerencia de la empresa lo respalda cuando tiene algunas dificultades en el desarrollo de sus actividades??	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
16	¿La empresa ha brindado capacitación en los últimos seis meses ?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
17	¿La empresa toma en consideración las sugerencias de los colaboradores, al momento de programar una capacitación?	A ( X )            D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( 08 )            D ( X ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		

  
 \_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Colegiatura N° 20638  
 DNI 80270538

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	5 años de docencia universitaria (UCV, USS, UTP) 10 años en empresas retail (Tottus, San Roque, Nestle, Pepsico)
	<b>CARGO</b>	Docente Tiempo Completo UCV / DTP UTP
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	ESTRÉS LABORAL	
01	¿Cree usted que la mala iluminación puede afectar su salud en el lugar de trabajo?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
02	¿ Considera usted que el ruido en su trabajo le provoca estrés?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
03	¿Considera usted que la temperatura en su ambiente de trabajo es adecuado?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
04	¿Cree usted que le asignan excesivas tareas y le brindan poco tiempo para ejecutarlas?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que se le brindan las posibilidades de decidir sobre su propio ritmo de trabajo?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
06	¿ Usted siente que le genera estrés que su jefe le indique hacer las funciones de otros?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted que los horarios de trabajo y de descanso son respetados por su jefe inmediato?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
08	¿Cree usted que existe respeto y sentido de colaboración entre sus compañeros de trabajo?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted considera que su trabajo es reconocido y que puede obtener un mejor puesto laboral?	A (X)            D (    ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (X )            D (    ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES:</b> La encuesta está bien diseñada y puede ser aplicada en el desarrollo de la investigación, se evidencia el desarrollo en base a los indicadores.		
<b>7. OBSERVACIONES:</b> ninguno.		



Juez Experto: Erick A. Gamarra Vera  
Colegiatura N°: 06069  
DNI: 42533900

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera	
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	5 años de docencia universitaria (UCV, USS, UTP) 10 años en empresas retail (Tottus, San Roque, Nestle, Pepsico)
	<b>CARGO</b>	Docente Tiempo Completo UCV / DTP UTP
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.	
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº	DESEMPEÑO LABORAL	
10	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que está realizando en la empresa boticas mi Jesús – Chulucanas 1 ?	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
11	¿ Se encuentra satisfecho con el clima laboral que tiene la empresa boticas mi Jesús – Chulucanas 1 ?	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera que laborar con sus compañeros les facilita el desarrollo de sus actividades	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
13	¿ ¿Usted ofrece ayuda a sus compañeros al momento que tienen algunos inconvenientes en sus actividades??	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
14	¿Considera que el laborar en la empresa eleva su autoestima y le permite mejorar su desempeño?	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
15	¿Considera que la gerencia de la empresa lo respalda cuando tiene algunas dificultades en el desarrollo de sus actividades??	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
16	¿La empresa ha brindado capacitación en los últimos seis meses ?	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
17	¿La empresa toma en consideración las sugerencias de los colaboradores, al momento de programar una capacitación?	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES:</b> La encuesta está bien diseñada y puede ser aplicada en el desarrollo de la investigación, se evidencia el desarrollo en base a los indicadores.		
<b>7. OBSERVACIONES:</b> Ninguna.		

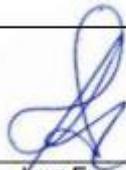


Juez Experto: Erick A. Gamarra Vera  
Colegiatura N°: 06069  
DNI: 42533900

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	Samuel Lozano Mejía	
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Licenciado
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	7 años en el sector privado 8 años en gestión pública
	<b>CARGO</b>	Administrador en la dirección regional de agricultura Cajamarca
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.	
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b>	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.
	<b>ESPECÍFICOS</b>	Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº	ESTRÉS LABORAL	
01	¿Cree usted que la mala iluminación puede afectar su salud en el lugar de trabajo?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿ Considera usted que el ruido en su trabajo le provoca estrés?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Considera usted que la temperatura en su ambiente de trabajo es adecuado?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Cree usted que le asignan excesivas tareas y le brindan poco tiempo para ejecutarlas?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que se le brindan las posibilidades de decidir sobre su propio ritmo de trabajo?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿ Usted siente que le genera estrés que su jefe le indique hacer las funciones de otros?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted que los horarios de trabajo y de descanso son respetados por su jefe inmediato?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Cree usted que existe respeto y sentido de colaboración entre sus compañeros de trabajo?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted considera que su trabajo es reconocido y que puede obtener un mejor puesto laboral?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (09)                      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		



Juez Experto  
Colegiatura N°:23263  
DNI: 270760

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Samuel Lozano Mejía
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Licenciado
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	7 años en el sector privado 8 años en gestión pública
	<b>CARGO</b>	Administrador en la dirección regional de agricultura Cajamarca
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	
10	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que está realizando en la empresa boticas mi Jesús - Chulucanas 1 ?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
11	¿ Se encuentra satisfecho con el clima laboral que tiene la empresa boticas mi Jesús - Chulucanas 1 ?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera que laborar con sus compañeros les facilita el desarrollo de sus actividades	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
13	¿ ¿Usted ofrece ayuda a sus compañeros al momento que tienen algunos inconvenientes en sus actividades??	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
14	¿Considera que el laborar en la empresa eleva su autoestima y le permite mejorar su desempeño?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
15	¿Considera que la gerencia de la empresa lo respalda cuando tiene algunas dificultades en el desarrollo de sus actividades??	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
16	¿La empresa ha brindado capacitación en los últimos seis meses ?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
17	¿La empresa toma en consideración las sugerencias de los colaboradores, al momento de programar una capacitación?	A (X)                      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (08)                      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES:</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		



Juez Experto  
Colegiatura N°:23263  
DNI: 27076093

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Liset Sugeily Silva Gonzales
2.	PROFESIÓN	Licenciada
	ESPECIALIDAD	en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 - 2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 - 2021	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	ESTRÉS LABORAL	
01	¿Cree usted que la mala iluminación puede afectar su salud en el lugar de trabajo?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿ Considera usted que el ruido en su trabajo le provoca estrés?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Considera usted que la temperatura en su ambiente de trabajo es adecuado?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿Cree usted que le asignan excesivas tareas y le brindan poco tiempo para ejecutarlas?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que se le brindan las posibilidades de decidir sobre su propio ritmo de trabajo?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
06	¿ Usted siente que le genera estrés que su jefe le indique hacer las funciones de otros?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted que los horarios de trabajo y de descanso son respetados por su jefe inmediato?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Cree usted que existe respeto y sentido de colaboración entre sus compañeros de trabajo?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted considera que su trabajo es reconocido y que puede obtener un mejor puesto laboral?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>7. OBSERVACIONES</b> <i>Sin observaciones</i>		

*[Firma]*  
Mg. Lilvet Susperly Silva Boscualles  
Lic. en Administración  
Reg. Único de Coleg. N° 27945

Juez Experto  
Colegiatura N°  
DN 41395272

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Liset Sugeily Silva Gonzales
<b>2.</b>	PROFESIÓN	Licenciada
	ESPECIALIDAD	en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente Tiempo Completo
Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS, CHULUCANAS 1 – 2021		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yesenia Alexandra
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a los colaboradores del área de venta de Boticas Mi Jesús Chulucanas 1.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Establecer las características del estrés laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.  Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021  Indicar cuáles son los factores del estrés laboral que se relacionan en el desempeño de los colaboradores del área de ventas de Boticas mi Jesús, Chulucanas 1 – 2021.	

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	A ( )	D ( )
10	¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que está realizando en la empresa boticas mi Jesús - Chulucanas 1 ?	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
11	¿ Se encuentra satisfecho con el clima laboral que tiene la empresa boticas mi Jesús - Chulucanas 1 ?	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	¿Considera que laborar con sus compañeros les facilita el desarrollo de sus actividades	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	¿ ¿Usted ofrece ayuda a sus compañeros al momento que tienen algunos inconvenientes en sus actividades??	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	¿Considera que el laborar en la empresa eleva su autoestima y le permite mejorar su desempeño?	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	¿Considera que la gerencia de la empresa lo respalda cuando tiene algunas dificultades en el desarrollo de sus actividades??	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
16	¿La empresa ha brindado capacitación en los últimos seis meses ?	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
17	¿La empresa toma en consideración las sugerencias de los colaboradores, al momento de programar una capacitación?	A (x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO:		A ( )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
6. COMENTARIOS GENERALES:			
7. OBSERVACIONES Sin observaciones			

*Lisset Salazar*  
 Mg. Lisset Sugerdy Salazar Gonzales  
 Lic. en Administración  
 Reg. Único de Coleg. N° 27945

Juez Experto  
 Colegiatura N°  
 DNI 41395272

## Anexo N° 04. Carta de aceptación



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chulucanas, 18 de noviembre del 2021

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Directora de EAP de Administración  
Universidad Señor de Sipán.

**Asunto: ACEPTACIÓN PARA PERMISO Y APOYO  
EN INVESTIGACIÓN**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted y saludarle en nombre de la empresa **Negocios e inversiones santísima Virgen de la puerta EIRL (Boticas Mi Jesús)**, y a la vez informarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la carta de presentación, por medio de la presente se brinda la aceptación a las estudiantes, **Guerrero Ruidias Cindy Judith**, con **DNI 45682863** y **Marin Mendoza Yesenia Alexandra**, con **DNI 72021272**, estudiantes del 9° ciclo de la Escuela Profesional de Administración, para obtener el permiso y apoyo en realizar su respectiva investigación en la empresa **Negocios e inversiones santísima Virgen de la puerta EIRL (Boticas Mi Jesús)**, otorgando las facilidades y el tiempo suficiente para que puedan concluir satisfactoriamente su investigación.

Es todo en cuanto comunico, reiterándole mi saludo.

Atentamente,

  
**NEGOCIOS E INVERSIONES  
SANTISIMA VIRGEN DE LA PUERTA EIRL.**  
**RUC: 20601757339**  
Calle Lambayeque N° 989 Chulucanas - Morropón - Piura  
**Judith Betty Alvarado Trujillo**  
REPRESENTANTE LEGAL

Anexo N° 05. Resolución de aprobación de proyecto de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1001-FACEM-USS-2021

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
12	GUERRERO RUIDIAS CINDY JUDITH	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MARIN MENDOZA YESENA ALEXANDRA		
13	INFANTE VALDIVIA MIRIAM LIZETH	MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA CORPORACIÓN INCELL SAC, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	JULON VASQUEZ GUICELI GERALDINY	EL PROCESO LOGÍSTICO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA LA PILCA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TEQUEN CHAVEZ YULISA		
15	LOPEZ NEIRA ANGELICA DEL PILAR	EL PROCESO DE SELECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DINAMICA IMPLEMENTOS & PECAS – CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VELA BALDERA LESLIE NOEMI		
16	MONTENEGRO EFFIO YANIRA ESMERALDA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ- 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TENORIO UGAZ KATTY JHOSELIN		
17	MORENO CARRASCO LADY CAROLINE	CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL HOTEL REY DE ORO - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SERRATO VALLADOLID ANA PAULA		
18	NEIRA GUEVARA LEONARDO DANNER	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN HOSPITAL DE CLÍNICAS LAMBAYEQUE SAC- CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	RIMARACHIN RAMIREZ NILVIA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CACIDEP S.A.C., CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SALDAÑA ROMERO MAURICIO GABRIEL		
20	RIOJAS SUCLUPE RUBEN SMITH	"GESTION DE ALMACENES PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA AGRÍCOLA CHEPÉN 2021"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	TENORIO SUAREZ KAREN RODSELY	CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA ENVASES SAN NICOLAS SAC, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VARGAS CHAVEZ FLAVIA THAIS		
22	USHIÑAHUA BRIONES SHOJI YASUKO	EL MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN EL POSICIONAMIENTO EN CANKUNAPA RESTAURANTE SAC-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLEGAS OLIVO ZELIDETH DANIELA		

## Anexo N° 6. FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

### FORMATO T1



#### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de abril del 2023

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Las suscritas:

Guerrero Ruidias Cindy Judith con DNI 45682863 y Marin Mendoza Yesenia Alexandra con DNI 72021272

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESUS CHULUCANAS 1 – 2021 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

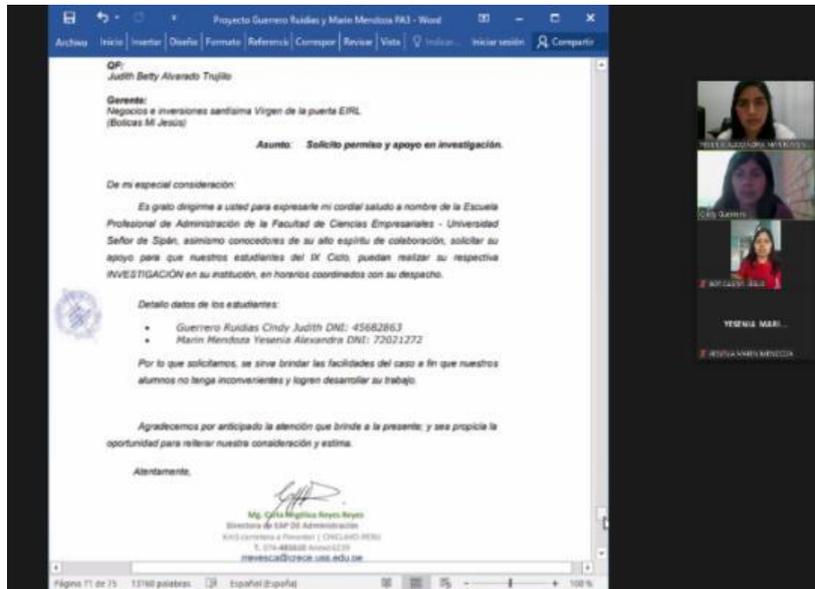
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Guerrero Ruidias Cindy Judith	45682863	
Marin Mendoza Yesenia Alexandra	72021272	

## Anexo N° 7 Evidencia fotográfica

### Figura 1

*Reunión con la encargada de Boticas mi Jesus*



Nota: Presentación de la carta emitida por la USS

### Figura 2

*Fotografía tomada en el exterior de la empresa.*



Nota: Fotografía tomada el día de la aplicación de la encuesta.

**Figura 3**

*Fotografía tomada con un colaborador de la empresa*



Nota: Aplicación de la encuesta.

**Figura 4**

*Fotografía tomada con un colaborador de la empresa*



## Figura 5

*Fotografía tomada con un colaborador de la empresa*



Nota: Aplicación de la encuesta.

## Figura 6

*Fotografía tomada con un colaborador de la empresa*



Nota: Aplicación de la encuesta.

**Figura 7**

*Fotografía tomada con los colaboradores de la empresa*



Nota: Aplicación de la encuesta.

**Figura 8**

*Fotografía tomada con los colaboradores de la empresa*



Nota: Aplicación de la encuesta.

## Anexo N°8. Reporte de similitud de Turnitín

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS CHULUCANA S 1</b>	<b>Guerrero Ruidias Cindy Judith Marin Mendoza Yeseni</b>
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
<b>14024 Words</b>	<b>74944 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>65 Pages</b>	<b>226.1KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Apr 21, 2023 12:27 PM GMT-5</b>	<b>Apr 21, 2023 12:29 PM GMT-5</b>
<hr/>	
<b>● 16% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 14% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 11% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 4% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>	

## Anexo N°9. Acta de originalidad de tesis



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1001, presentado por el/la Bachiller(s), Guerrero Ruidías Cindy Judith y Marín Mendoza Yesenia Alexandra, con su tesis Titulada **ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE BOTICAS MI JESÚS CHULUCANAS 1 – 2021.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **16%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de abril de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.