



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS
FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A.,
LIMA, 2020**

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

Autor:

Bach. Mezarina Quispe Nestor

<https://orcid.org/0000-0002-4630-5403>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL
LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA, 2020**

Asesor (a):

Dr. Córdova Chirinos José William Firma

Presidente (a):

Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Secretario (a):

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Vocal (a):

Mg. Mory Guamizo Sandra Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA, 2020

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, firma:

Mezarina Quispe Néstor	42640643	 42640643
------------------------	----------	---

Pimentel, 18 de mayo de 2023

DEDICATORIA

*Dedico este informe de
investigación a mis hijos*

Diego Luciano y

Stefano Santiago.

Los amo.

NMQ

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme en la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Por su inmensa gratitud que siempre llena mi vida.

NMQ

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la empresa MEDIFARMA S.A.; se planteó como objetivo general, determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020. La formulación del problema responde a la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de ventas de la empresa MEDIFARMA S.A.? La metodología es de tipo descriptivo - correlacional con diseño no experimental - transversal con un enfoque cuantitativo, para el análisis de los resultados y la interpretación de estos se utilizó la encuesta aplicada sobre una muestra de 206 colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020. Los resultados de la investigación mostraron que con respecto a la correlación existe una relación significativa entre las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.852* con significancia bilateral de 0.05. Se concluye que el nivel tanto de la variable Estrés Laboral como la variable Desempeño Laboral es regular para ambas.

Palabras claves: desempeño del trabajador, desempeño laboral, estrés laboral

ABSTRACT

The present research was carried out in the company MEDIFARMA S.A.; the general objective was to determine the relationship between work stress and the performance of the collaborators in the Pharmaceutical Sales Area of the Laboratory MEDIFARMA S.A., Lima 2020. The formulation of the problem responds to the following question: What is the relationship between work stress and the performance of workers in the sales area of the company MEDIFARMA S.A.? The methodology is descriptive - correlational with a non-experimental - transversal design with a quantitative approach, for the analysis of the results and their interpretation, a survey applied on a sample of 206 collaborators of the Pharma Sales area of the MEDIFARMA S.A. Laboratory, Lima 2020 was used. The results of the research showed that with respect to the correlation there is a significant relationship between the variables Job Stress and Job Performance, where a Spearman's Rho correlation of 0.852* with a bilateral significance of 0.05 was obtained. It is concluded that the level of both the Job Stress variable and the Job Performance variable is regular for both.

Keywords: job stress, job performance, worker performance

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	26
1.4. Formulación del Problema.	52
1.5. Justificación e importancia del estudio.	53
1.6 Hipótesis.....	54
1.7 Objetivo	54
1.7.1 Objetivo General.....	54
1.7.2 Objetivo Específicos	55
II. MATERIAL Y MÉTODO	56
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	56
2.2. Población y muestra.....	57
2.3. Variable, Operacionalización.....	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	

2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	66
2.6. Criterios éticos.....	66
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	67
III. RESULTADOS.....	68
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	68
3.2. Discusión de Resultados.....	79
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
4.1. Conclusiones.....	82
4.2. Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS.....	89
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	89
Anexo 2. Instrumento de recolección.....	91
Anexo 3. Validación de instrumento por Juicio de Expertos.....	95
Anexo 4. Carta de presentación por parte de la Universidad Señor de Sipán	110
Anexo 5. Carta de permiso por parte de la institución.....	111
Anexo 6. Resolución de Proyecto de Tesis.....	112
Anexo 7. Declaración Jurada.....	117
Anexo 8. Formato T1.....	118
Anexo 9. Evidencias Fotográficas.....	119
Anexo 10. Reporte Turnitin.....	121
Anexo 11. Acta de originalidad.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de la Variable Independiente Estrés Laboral	68
Figura 2. Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo	69
Figura 3. Nivel de la Dimensión Autoridades de la Empresa	70
Figura 4. Nivel de la Dimensión Clientes.....	71
Figura 5. Nivel de la Dimensión Colega	72
Figura 6. Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral	73
Figura 7. Nivel de la Dimensión Capacidad Laboral	74
Figura 8. Nivel de la Dimensión Desenvolvimiento.....	75
Figura 9. Nivel de la Dimensión Eficacia	76
Figura 10. Nivel de la Dimensión Perfil del Trabajador.....	77
Figura 11. Fotografía durante la recolección de información	119
Figura 12. Fotografía durante la recolección de información	119
Figura 13. Fotografía durante la recolección de información	120
Figura 14. Fotografía durante la recolección de información	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	57
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Independiente	60
Tabla 3. Operacionalización de la Variable Dependiente	62
Tabla 4. Expertos para validación de instrumento de recolección.	65
Tabla 5. Estadísticas de Datos Válidos	66
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad	66
Tabla 7. Nivel de la Variable Independiente Estrés Laboral	68
Tabla 8. Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo	69
Tabla 9. Nivel de la Dimensión Autoridades de la Empresa	70
Tabla 10. Nivel de la Dimensión Clientes	71
Tabla 11. Nivel de la Dimensión Colega.....	72
Tabla 12. Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	73
Tabla 13. Nivel de la Dimensión Capacidad Laboral	74
Tabla 14. Nivel de la Dimensión Desarrollo.....	75
Tabla 15. Nivel de la Dimensión Eficacia	76
Tabla 16. Nivel de la Dimensión Perfil del trabajador	77
Tabla 17. Comprobación de Correlación	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	89
Anexo 2. Instrumento de recolección	91
Anexo 3. Validación de instrumento por Juicio de Expertos	95
Anexo 4. Carta de presentación por parte de la Universidad Señor de Sipán	110
Anexo 5. Carta de permiso por parte de la institución	111
Anexo 6. Resolución de Proyecto de Tesis	112
Anexo 7. Declaración Jurada	117
Anexo 8. Formato T1	118
Anexo 9. Evidencias Fotográficas	119
Anexo 10. Reporte Turnitin	121
Anexo 11. Acta de originalidad.....	122

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A Nivel Internacional

Méndez (2019) en México señala que se siguen preguntando si el estrés generado por el trabajo, más comúnmente denominado Estrés Laboral (en adelante EL) es fuente de enfermedades durante el trabajo y ausentismo, esto se muestra en la calidad en la atención ofrecida por los trabajadores afectados. Esto es frecuente en personas que mantienen relaciones interpersonales fuertes siendo necesario relatar lo que sucede en el entorno de estos. Frente a esto plantea como solución identificar cómo se encuentra la condición de estrés laboral en un entorno en el que los factores pueden ser perjudiciales para los trabajadores y generar desgaste profesional que no permite ofrece un servicio de calidad.

Hoboubi et al. (2017) en Irán mencionan que los niveles de EL que se relacionan con los acaecidos por la función laboral, son un pilar trascendental que permite el logro de la satisfacción de los colaboradores. Verbigracia, si este logra funcionar como elemento motivacional, pues entonces el, logra el desarrolla de satisfacción y creatividad y, como efecto, quita los aburrimientos, mejorando el desempeño laboral (en adelante DL). Acerca del EL, éste conlleva a agresiones en la salud de los colaboradores y los niveles menores de satisfacción laboral cuando se trata de un elemento con alta negatividad. Como solución propone que sea la satisfacción laboral la que proteja del EL a los colaboradores de las compañías, haciendo usanza de planes, programas u otro tipo de estrategias. Por ello es que se revela que, la satisfacción de los colaboradores es elemento regulativo del EL. El análisis de la situación actual a nivel internacional ha revelado, entre otros, la necesidad de mejorar la calidad y productividad del trabajo, así como brindar seguridad y salud en el lugar de operaciones.

Deng et al. (2019) en China indican acerca del EL que, posee importante efecto en las conductas, fisiologías y psicologías individuales de cada uno de los colaboradores, por ejemplo, en el desempeño laboral. Sin embargo, los estudios anteriores se han centrado principalmente en los efectos negativos del

EL en el DL que argumentan que las presiones más altas pueden hacer que las personas se desempeñen de manera menos efectiva en tareas que requieren tolerancia y concentración, lo que posteriormente resulta en una menor productividad y trabajo de calidad. Plantea como solución prestar atención a la relación entre el estrés provocado por el desafío, el estrés por obstáculos y el desempeño laboral. También deberían centrarse en focalizar las intervenciones para optimizar el entorno laboral y sostener un alto grado de motivación. Además, es importante apoyar a los trabajadores a afrontar de manera correcta el estrés provocado por los obstáculos, y las empresas deben promover el desarrollo profesional personal.

Vijayan en India (2017) señala que el estrés laboral se ha transformado en un término habitual en el lenguaje actual. En todas las organizaciones, la principal causa de la baja productividad parece ser el estrés en el lugar de trabajo. Los empleados necesitan cierto tipo de motivación y estrategias de mitigación del estrés laboral para superar el estrés. Existen diferentes tipos de estrés laboral que prevalecen en la vida cotidiana de un empleado, como la carga de trabajo, la seguridad laboral, la autonomía, los conflictos de roles, los bajos salarios, etc. Propone como solución estrategias de mitigación del EL que pueden seguir los directivos y los empleadores para superar sus niveles de EL y mejorar con ello su DL. La gerencia puede acatar las medidas requeridas para controlar los niveles de EL de los empleados para aumentar su desempeño laboral. Pueden proporcionar asesoramiento, programas de meditación, incentivos, etc., que mejoran el desempeño de los empleados a largo plazo.

A Nivel Nacional

Rojas (2019) señala que, en Perú en el año 2018, 8 de cada 10 peruanos han sufrido o sufren de estrés, lo que en el 23.8% de casos les ha generado cambios en su estado de ánimo, en el 22.4% tienen sueño a lo largo del día, 21.3% sufren de insomnio y el 15.6% padecen de depresión, mostrado mayormente por pérdida del lugar de trabajo. Esto genera problemas en la salud

mental de nuestros connacionales, el cual estaría vinculado al EL que vienen acaeciendo en sus centros laborales a nivel nacional.

Palomino (2017) menciona la importancia de tomar en cuenta que no se puede disminuir el análisis del EL a una función personal de los trabajadores, por lo que es necesario considerar al contexto y a la organización en si sobre la gestión pública que produce EL e influye considerablemente en el DL del colaborador, su eficacia, su eficiencia, su productividad y vínculos individuales con otros colaboradores y con la institución misma, colocando en riesgo el logro de las funciones que incluyen a la salud de los individuos al evaluar y garantizar la introducción de productos que contengan elementos tóxicos.

Román (2019) menciona que la ansiedad en el trabajo es generada por el estrés laboral, alrededor del 60% de peruanos sobrelleva estrés mientras que el 70% de colaboradores peruanos sufren de estrés, a su vez la alta competitividad y productividad que promueven los mercados internacionales ha generado entornos de trabajo extremos, deteriorando su salud mental y física, muchas compañías sujetan a sus colaboradores a un ritmo laboral alto para lograr la meta sin considerar la calidad de vida en el trabajo. Plantea como solución realizar mediante la Sunafil la supervisión regular a las boticas para auditar los lineamientos tomados por la empresa sobre los derechos de los trabajadores y con esto impedir la sobrecarga laboral; evitando el estrés laboral.

De acuerdo a los estudios reportados, el estrés se ha transformado en una manifestación global, ya que se han reportado varios casos, inclusive hay caso que la persona que lo padece hasta puede conducir a la muerte, es por ello que, el MINSA, como organismo dedicado al bienestar de la salud de todos los peruanos, han empezado a aplicar instrumentos para aminorar los niveles de estrés en el trabajo.

A Nivel Local

En la Empresa MEDIFARMA S.A., compañía limeña líder del sector de laboratorios farmacéuticos, se puede señalar que el DL de los empleados tiene distintas actitudes importantes que están vinculadas al estrés. El factor físico se

vincula al ruido, mala postura o sobreesfuerzo, por otro lado, hay factores emocionales y mentales que generan estrés, tales como mudanzas, problemas con la pareja o familia, competencia y escasez de tiempo.

De igual forma, debido a la coyuntura actual por el COVID 19, los colaboradores tienen el temor de adquirir la enfermedad y vean perjudicada su salud, sin embargo, la empresa les ofrece los respectivos elementos de bioseguridad para que puedan usar mientras están ejerciendo sus labores.

Los factores anteriormente mencionados sobre el estrés podrían influenciar en el desempeño laboral generando que los colaboradores no puedan responder correcta y eficientemente, afectando negativamente al colaborador y empleador, que observa no se ofrece un buen servicio al cliente.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Joshi et al. (2021), realizaron la investigación, *A study on the effect of occupational stress on job performance in the nursing staff of a tertiary care teaching hospital in Surendranagar district*, en la Saurashtra University, en Gujarat, India. Asumieron como objetivo general, determinar la correlación acaecida entre EL y DL del personal de enfermería que laboraba en un nosocomio docente de atenciones terciarias en la localidad de Surendranagar en dicho país asiático. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, explicativo, con diseño no experimental, transversal. Su población estuvo constituida por 102 enfermeras pertenecientes a once departamentos diferentes de un nosocomio local indio, seleccionando como muestra, mediante muestreo no probabilístico a la misma cantidad de la población. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario mixto, considerando ambas variables y constituido por 28 reactivos totales, tanto para la variable EL (14 reactivos), como para la variable DL (14 reactivos). Los resultados obtenidos evidenciaron que, en cuanto al nivel de estrés laboral, el 98% de las enfermeras experimentaron estrés laboral moderado (52,95%) o severo (45,09%). Se concluyó que, dicho EL se correlacionó negativamente con el DL del personal de enfermería que laboraba en un hospital docente de atención terciaria en la

localidad de Surendranagar en dicho país asiático, con un coeficiente $r_s = -0.923^{**}$, con un nivel de significancia de 0,01, lo que indicó que a medida que aumentaba la escala del EL de dichas enfermeras, el nivel de DL de las mismas disminuía.

Rennie et al. (2021), realizaron la investigación, *Impact of work stress during COVID-19 epidemic on job satisfaction and job performance among nurses in critical care units, United Arab Emirates 2020*, en la United Arab Emirates University, en Abu Dhabi, Emiratos Árabes Unidos. Asumió como objetivo general, evaluar el impacto del EL durante la epidemia de COVID-19 en el DL entre las enfermeras en las Unidades de Cuidados Críticos en uno de los hospitales gubernamentales más importantes de dicha localidad dubaití. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, transversal. Su población quedó constituida por 204 enfermeras que ejercían funciones en dichas unidades de cuidados críticos durante la pandemia originada por el virus SARS-CoV-2 en dicho nosocomio caso de estudio, seleccionando como muestra, mediante muestreo no probabilístico a 193 de la cantidad anteriormente mencionada. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario mixto online, considerando ambas variables pesquisadas y constituido por 20 reactivos totales. Los resultados obtenidos mostraron que, 21%-36.8% del personal tuvo un nivel de estrés alto a muy alto durante la crisis pandémica por el virus SARS-CoV-2 en dicho nosocomio caso de estudio. Se concluyó que, dicho EL tenía un gran impacto en el DL de dichas profesionales de la salud, evidenciándose en factores tales como, verbigracia, que generaba estrés era la carga de trabajo, competencia para trabajar con casos infectados y, finalmente, el lugar de trabajo y la preocupación por la seguridad.

Premalatha & Subramanian (2020), realizaron la investigación, *An Empirical Relationship between Stress and Job Performance: A Study with Private School Teachers*, en el Departamento de Comercio de Chennai, India. Asumieron como objetivo general, encontrar los factores causantes del EL y que merman el DL de

los profesores que trabajan en escuelas privadas en dicha localidad india. Por ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional con diseño no experimental, transversal. Su población quedó instituida por 760 maestros de escuela primaria y 38 directores en un total de treinta y ocho escuelas primarias privadas en el condado de Makueni, seleccionando como muestra, mediante muestreo no probabilístico a 95 individuos, entre maestros de escuela primaria (76) y directores (19). A dicha muestra se le aplicó un cuestionario semiestructurado, el cual estuvo constituido por ocho (08) reactivos totales. Los resultados mostraron que, el principal factor causante del estrés son los conflictos de roles y la remuneración. El estrés y el desempeño laboral están correlacionados negativamente. Los profesores estresantes no se desempeñaron bien en comparación con otros profesores. Se reflejó el desempeño laboral como un nivel de desempeño bajo en comparación con otros docentes. Se concluyó que, el factor más importante que causa estrés en los docentes son los conflictos de roles entre los profesores seguidos por el pago y los factores menores son la finalización del objetivo y la competencia.

Villares & Zambrano (2020), realizaron la investigación, *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone*, en Ecuador. Asumieron como objetivo general, establecer el efecto que tiene en el DL por parte del EL de los colaboradores de dichos funcionarios públicos en esta institución pública ecuatoriana perteneciente a Chone con el propósito de lograr fortalecer a la misma. La investigación fue de tipo de campo y bibliográfica mediante el uso del método inductivo y deductivo, recopilando información de encuestas y entrevistas aplicadas a la directora del IESS. Los resultados obtenidos revelaron que, en cuanto a los niveles de EL de dichos colaboradores, éste se encontraba en un nivel crítico originados en su mayoría por factores tales como los psicológicos, interpersonales, individuales, organizacionales, éstos a su vez se hacían notorios dado que existían incremento de responsabilidades, sobrecargas laborales, carencia de personal, constantes niveles de angustia y ansiedad, aumento del ausentismo laboral, entre otros, conllevando todo ello a la obtención de un deterioro de salud de dichos funcionarios,

insatisfacción laboral, disminución de la calidad de servicio y una evidente disminución del desempeño laboral en dicha institución pública ecuatoriana. Se concluyó que, los niveles de EL por parte de los funcionarios de dicha institución pública ecuatoriana eran severos, con lo cual se impactaba directa y negativamente en el desempeño laboral de ellos mismo, reflejándose en un deterioro de la salud físico y mental, lo que a su vez mantenía niveles bajos en la calidad de servicio por parte de dicha institución.

Bjaalid et al. (2019), realizaron la investigación, *Institutional stress and job performance among hospital employees, en la University of Stavanger*, en Stavanger, Noruega. Asumieron como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre dicho EL institucional y el DL entre los empleados de cuatro hospitales públicos ubicados en la costa oeste de dicho país escandinavo. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño no experimental, transversal. Su población quedó instituida por 22883 empleados de dichos nosocomios públicos noruegos, seleccionando como muestra, mediante muestreo no probabilístico a aquellos que lograron responder el instrumento, 9162 empleados. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario electrónico enviado a través de un sistema interno de planificación de recursos empresariales a todos los empleados seleccionados como muestra en dicha región de la autoridad sanitaria regional, el cual estuvo constituido por veintitrés (23) reactivos totales. Los resultados obtenidos mostraron que, dicho EL no se correlacionaba con las dimensiones del DL, verbigracia, Competencia ($r_s = -0.160 **$), Autonomía ($r_s = -0.046 **$), Apoyo Social de los Compañeros ($r_s = -0.050 **$) y Apoyo Social de los Líderes ($r_s = -0.310 **$). Se concluyó que, dicho EL se correlacionó negativamente con el DL de los empleados de dichos hospitales públicos ubicados en la costa oeste de este país escandinavo, con un coeficiente $r_s = -0.160 **$, con un nivel de significancia de 0,01.

A Nivel Nacional

Collantes (2021), realizó la investigación, *Relación entre el estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital regional Huacho - 2019*, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, en Huacho. Asumió como objetivo general, establecer la correlación existente acaecida entre el DL y EL del personal de enfermería de dicho nosocomio huachano, más específicamente del servicio de hospitalización, en el año 2019. Para ello, fundamentó su investigación en un tipo descriptivo, correlacional, con diseño trasversal, con enfoque cuantitativo. Su población estuvo Para ello, se realizó dicho estudio en los servicios de hospitalización del nosocomio huachano en mención, con una población conformada por 134 enfermeras, seleccionando mediante muestreo no estadístico de tipo intencional, a 80 colaboradoras de la cantidad anteriormente mencionada. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario mixto, constituido por veintiocho (28) reactivos totales, considerando para la variable Estrés Laboral (14 reactivos), como para la variable Desempeño Laboral (14 reactivos). Los resultados obtenidos mostraron que, en cuanto al EL, se encontraba en un nivel medio con un 60.00%, un nivel bajo con 33.75% y un nivel alto 6,25%; asimismo, en cuanto al DL, estaba en un nivel adecuado con un 52.50% y un nivel inadecuado 47.50%. Se concluyó que, los colaboradores con nivel medio de EL y DL adecuado son el 31,25%, conllevando a establecer que, en efecto, acaece una correlación directa entre el nivel de DL y EL de dicho personal enfermero de los servicios de hospitalización de dicho nosocomio huachano.

Da Cruz & Melgarejo (2021), realizaron la investigación, *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020*, en la Universidad César Vallejo, en Lima. Asumieron como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre DL y EL que perciben los colaboradores de dicha compañía prestadora de servicios limeña para el periodo en mención. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, básico, correlacional, con diseño no experimental, trasversal. Su población estuvo constituida por 420 colaboradores de dicha compañía, seleccionando como muestra, mediante muestreo estadístico, a 151 colaboradores del total anteriormente mencionado. A dicha muestra se le aplicaron dos cuestionarios individuales, constituido por

cuarenta y seis (46) reactivos totales, considerados para la variable EL (25 reactivos), como para la variable DL (21 reactivos). Los resultados obtenidos evidenciaron que, en cuanto al nivel del Estrés Laboral era medio (35.80%), mientras que el Desempeño Laboral era alto (39.10%), asimismo, dicho EL, no se correlacionaba con las dimensiones del DL, verbigracia, Orientación de Resultados ($r_s = .008^{**}$), Calidad ($r_s = -.240^{**}$), Relaciones Interpersonales ($r_s = -.041^{**}$), Iniciativa ($r_s = -.178^{**}$), Trabajo en Equipo ($r_s = -.224^{**}$) y Organización ($r_s = -.107^{**}$). Se concluyó que, tanto el DL, como dicho EL, que perciben los colaboradores de dicha compañía prestadora de servicios limeña para el periodo en mención, se encontraban inversamente correlacionadas de manera débil con un $r_s = -.166^{**}$ y un nivel de significancia de 0.005.

Rojas (2019), realizó la investigación, *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima - 2017*, en Arequipa. Asumieron como objetivo general, establecer en qué modo se correlaciona el desempeño con dicho EL del personal de dicha unidad ejecutora del sector público, con sede principal en Lima. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo mixta cuyo diseño fue no experimental-transversal, aplicando una entrevista a profundidad a la muestra de 54 personas. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario mixto, considerando ambas variables pesquisadas, constituido por veinte (20) reactivos totales. Los resultados obtenidos evidenciaron que, el 75% de dichos colaboradores de Agro Rural señala tener excesivo trabajo por lo que, se afirmaron que es el principal promotor de estrés, además el 52% de los colaboradores señala que la motivación laboral es pieza trascendental en sus desempeños laborales individuales. Se concluyó que, a mayor desempeño laboral acaece menor estrés por parte de estos colaboradores, debido a que los colaboradores de esta unidad ejecutora del sector público obtuvieron un desempeño laboral medio reflejado en 81,48% y un estrés laboral bajo reflejado en un 1.85%.

Balbín (2018), realizó la investigación, *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en La Unidad Minera Cobriza 2017*, en Huancayo. Asumió como objetivo general, establecer la influencia que acaece en el DL de los colaboradores de dicha unidad minera, a raíz de los niveles de estrés laboral. Cuya metodología fue aplicada descriptiva y diseño descriptivo correlacional de corte transversal, además la muestra quedó conformada por 52 colaboradores de dicha compañía pertenecientes al área de perforación a quienes se les aplicó una encuesta de sintomatología fisiológica del EL y un cuestionario de evaluabilidad del EL. Los resultados obtenidos mostraron que, mientras que los niveles de desempeño laboral eran insatisfactorios, el nivel de EL por parte de los colaboradores de dicha minera era muy alto, asimismo, se verificó que, las dimensiones apoyo social y control decisional influían en el desempeño laboral de modo significativo y que, las dimensiones exigencia laboral y apoyo social influían de modo significativo en el estrés. Se concluyó que, en efecto, dicho EL sí influía de modo significativo en el los niveles de DL insatisfactorios de los colaboradores de dicha minera, además el apoyo social influía de modo significativo en el nivel de EL alto de los colaboradores de dicha minera, recomendando emplear programas de desarrollo integral dirigido a los colaboradores, con instrumentos para afrontar el estrés, pequeñas pausas durante el trabajo, talleres de relajación y motivacionales, promover el ejercitación física, periodos de campañas médicas y psicológicas, alimentación saludable.

Choquejahuá (2017) realizó la investigación, *Estrés laboral y su relación con el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional Del Altiplano - Puno 2016*, en Puno. Asumió como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre el DL y dicho EL del personal administrativo del área de mantenimiento de dicha casa de estudios de la localidad puneña. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo cuantitativo, correlacional, además el diseño no experimental - transversal y cuya muestra fue de sesenta y siete (67) funcionarios administrativos a quienes se les aplicaron sendos cuestionarios. Los resultados obtenidos mostraron que, con respecto a la situación de trabajo del personal administrativo que posee estrés fue de 47%, pero

un 2% de los encuestados está totalmente de acuerdo con lo expuesto, por que poseen estrés regularmente. Se concluyó que, el DL de dichos funcionarios se correlacionaba en un 50% con dicho EL, con un nivel de significancia 0.01, asimismo, dicho desempeño laboral también se correlacionaba de manera moderada con la situación familiar de dichos funcionarios en un 40.1%, con un nivel de significancia de 0.01. Todo ello terminó por confirmar que, en efecto, sí se contaba con una correlación directa entre el desempeño y dicho EL del personal administrativo del área de mantenimiento de dicha casa de estudios de la localidad puneña.

A Nivel Local

Guerrero (2021), realizó la investigación, *Estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso - José Leonardo Ortiz, 2020*, en la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel. Asumió como objetivo general, establecer el grado de EL con el que cuentan los docentes y administrativos de dicha institución educativa marianista para el periodo en mención. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, con diseño no experimental. Su población quedó instituida por treinta (30) docentes y administrativos de dicha institución educativa, seleccionando mediante muestreo probabilístico, a la misma cantidad de la población previamente mencionada. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario para dicha variable pesquisada, el cual se constituyó de 18 reactivos. Los resultados obtenidos mostraron que, en cuanto a las dimensiones del Estrés Laboral, éstas se encontraban en nivel “Medio” para control sobre las Actividades Laborales (77.00%), Desgaste Emocional (63.00%) y Desequilibrio entre Esfuerzo y Retribución (60.00%), mientras se encontraban en niveles “Bajo” para Sobrecarga Laboral (30.00%) y Apoyo Institucional (47.00%). Se concluyó que, el Estrés Laboral en dicha institución educativa marianista para el periodo en mención se encontraba en un nivel “Medio” del 67.00%, esto a raíz de que aún existían deficiencias en torno a sobrecargas laborales, carencia de apoyo por parte del directorio, etcétera.

Rentería (2021), realizó la investigación, *Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán - Chiclayo*, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo. Asumió como objetivo general, establecer el grado de influencia del EL por sobre los rendimientos laborales individuales de los funcionarios comerciales de dicha institución bancaria chiclayana para el periodo en mención. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo descriptivo, cuantitativo, con diseño no experimental, transversal. Su población quedó instituida por 42 funcionarios pertenecientes a la oficina principal, seleccionando mediante muestreo probabilístico, a la misma cantidad que la población previamente mencionada. A dicha muestra se le aplicó un cuestionario mixto para ambas variables pesquisadas, el cual se constituyó de 43 reactivos totales. Los resultados obtenidos mostraron que, concerniente al Estrés Laboral, éste aún presentaba deficiencias en varias de sus dimensiones, verbigracia, Organización del Trabajo ($\bar{x} = 5.34$), Liderazgo y Relaciones Interpersonales ($\bar{x} = 5.00$), Interfaz Individual del Trabajo ($\bar{x} = 5.25$), Personalidad ($\bar{x} = 5.86$) y Estrés ($\bar{x} = 5.02$); asimismo, en cuanto al Rendimiento Laboral, éste aún presentaba deficiencias en varias de sus dimensiones, verbigracia, Rendimiento de la Tarea ($\bar{x} = 5.98$) y Rendimiento en el Contexto ($\bar{x} = 5.74$). Se concluyó que, no existía influencia, ni positiva ni negativa, por parte del EL en el DL de los funcionarios comerciales de dicha institución bancaria chiclayana para el periodo en mención, considerando que ninguno de dichos funcionarios sobrepasaba los dos años en dicha compañía.

Dávila (2019), realizó la investigación, *El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL15, Huarochirí 2019*, en Lima. Asumió como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre el DL y dicho EL de los servidores públicos de dicha UGEL de la provincia limeña en mención. La metodología fue de tipo correlacional, cuantitativa, con diseño no experimental, transversal, mientras que, su muestra quedó constituida por treinta y ocho (38) trabajadores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que, existe una correlación muy fuerte y positiva ($r = .863$), declarando que las dimensiones pertenecientes al EL manifestado por los servidores públicos

de dicha UGEL cuentan con una correlación con el desempeño laboral que vienen mostrando, además se demuestra que la fase de alarma tiene correlación directa con el desempeño de los trabajadores mermando su correcto rendimiento en la institución. Se concluyó que, las variables estudiadas poseían relación ya que su coeficiente es de 0,863 señalando una correlación positiva muy fuerte, por lo que llega a la conclusión que si se incrementa dicho EL entonces disminuirá el DL de los colaboradores de dicha UGEL perteneciente a esta provincia del interior limeño.

Quispe (2019), realizó la investigación, *Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018*, en la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel. Asumió como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre el nivel del DL y del EL del recurso humano profesional de dicho establecimiento del sector salud en dicho distrito victoriano. Para ello, su metodología la fundamentó en un estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional, con diseño no experimental, transversal. Su población estuvo instituida por cuarenta y cinco (45) funcionarios de dicho establecimiento de salud, estableciendo mediante muestreo no probabilístico como muestra a, la totalidad de la población. Los resultados obtenidos mostraron que, en cuanto a los niveles de estrés de dichos colaboradores de tal nosocomio, se obtuvieron niveles bajos en agotamiento emocional (77.78%), altos en realización personal (100%) y bajos en despersonalización (100%). Asimismo, en cuanto a los niveles de desempeño laboral, se obtuvieron niveles eficientes para en calidad de trabajo (82,20%), compromiso institucional (100%), trabajo en equipo (100%) y responsabilidad (100%). Se concluyó que, se aceptó la hipótesis positiva considerando así que, existía correlación significativa el desempeño y el estrés laboral de del recurso humano profesional de dicho establecimiento del sector salud en el distrito victoriano.

Palomino (2017), realizó la investigación, *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017*, en Lima. Asumió como objetivo general, establecer la correlación acaecida entre el DL y dicho EL de los

funcionarios de dicho órgano técnico-normativo del MINSA. Para ello, fundamentaron su metodología en un tipo básico, descriptivo, con diseño no experimental, transversal. Su población quedó instituida por sesenta (60) evaluadores de dicha institución con sede en Lima, seleccionando como muestra, mediante muestreo no probabilístico a la misma cantidad de la población. A dicha muestra se les aplicó un cuestionario de EL de la OMS-OIT y el Formato Convencional de Apreciación basado en Doran. Los resultados obtenidos mostraron que, con respecto al nivel de EL, este se encuentra en un nivel bajo con 6,5%, es intermedio en 12,5%, el nivel alto llegó a 37,5% sobre los evaluadores DIGESA, con esto se puede revelar que un gran número de colaboradores (81,3%) tiene estrés y alto estrés, esto es de mucha preocupación, sobre el desempeño laboral se encontró que para el 18,8% es escaso, para el 0% es insatisfactorio, el 53,1% señala es bueno, para el 15,6% es muy bueno, mientras que para el 12,5% es destacado. Esto significa, que un gran porcentaje se encontraba con buen nivel de desempeño laboral. Se concluyó que, en efecto, existía correlación positiva, directa y significativa, con nivel de correlación alto entre ambas variables pesquisadas ($Rho = *,673$).

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Variable Independiente: Estrés Laboral

1.3.1.1. Definición Conceptual de Estrés Laboral

De acuerdo a la OIT (2016) el estrés es una manifestación físico - emocional frente al daño generado por el desequilibrio en los requerimientos de un individuo y sus exigencias. La correlación del estrés en el sector laboral se encuentra determinada con respecto a la organización del trabajo, su diseño y correlaciones tipo laborales según las exigencias que se sujeten o sobrepasen a las capacidades, recursos del colaborador y su capacidad en el grupo para afrontar las exigencias con respecto a lo que esperan de la cultura empresarial de la empresa. La percepción de sobre esfuerzo y falta de control sobre la situación desembocan en desgastes y se manifiestan de forma física, emocionales y conductuales.

Vijayán (2017) señala que la conceptualización del EL, es producto de establecidos estímulos en el entorno. Hoy por hoy, dicho EL se ha vuelto más

aparente y conduce a la baja moral de los empleados. Las causas porque el estrés laboral puede inculparse a variabilidades tecnológicas, competitivos estilos de vida y varias otras particularidades sociales. El estrés es un arma que podría ser catalogada como de doble filo, llegando a ser productivo y contraproducente. Puede ser productivo cuando ayuda o motiva a las personas a trabajar más y mostrar mejor desempeño.

El estrés es un estado que ocurre cuando las personas reconocen que las condiciones Las tensiones que enfrentan pueden ser más que su resistencia. La conceptualización de estrés laboral bien puede ser definida como una asociación de factores extrínsecos altamente nocivos que acaecen en el entorno de trabajo, pudiendo ser éstos: psicológicos, físicos o sociales. Dícese que, se apreciará una experimentación en EL, cuando el desequilibrio entre las capacidades de los empleados se acrecienta y los requerimientos del ambiente de trabajo se agigantan, de modo que, en los centros laborales, dicho EL podría ser una indicada conciencia por la sobrecarga, el conflicto y la ambigüedad derivados de las características del individuo y del trabajo medio ambiente (Gharib, Ahsan, Ahmad, & Ghouse, 2016).

El estrés en el lugar de trabajo es una de las problemáticas más importantes a las que se desafían los líderes de las empresas en el mundo. Entre 1970 y 2010, los investigadores encontraron que el estrés en el lugar de trabajo tenía consecuencias perjudiciales para la productividad y el bienestar de la fuerza laboral. En comparación con los empleados con niveles normales de estrés, los empleados con altos niveles de estrés cuestan más a las organizaciones, son menos productivos y tienen más probabilidades de sufrir afecciones como: enfermedad cardiovascular; obesidad; cáncer; diabetes; depresión y ansiedad; y trastorno musculoesquelético. Además, los factores estresantes en el lugar de trabajo a largo plazo causan problemas de salud física y mental más agudos que los factores estresantes en el lugar de trabajo a corto plazo. El estrés en el lugar de trabajo puede generar un costo emocional significativo para el bienestar de los empleados y un costo económico sustancial para el desempeño organizacional (Foy, Dwyer, Nafarrete, Saleh, & Rockett, 2019).

El estrés laboral, aunque tiene un impacto despectivo en cualquier organización y desempeño del individuo, pero puede tener consecuencias nefastas

cuando se relaciona con la atención médica. El estrés laboral se considera en aumento y se ha convertido en un desafío para el empleador ya que el nivel alto de estrés resulta en baja productividad, aumento de absentismo y cobro a otras problemáticas de los empleados como alcoholismo, usanza de drogas, hipertensión y una gran cantidad de problemas cardiovasculares. Los factores de personalidad han mostrado inclinación hacia el estrés, la ansiedad, y salud ocupacional, resultado en distintas áreas de la medicina, y estos factores pueden contribuir a sentimientos de insatisfacción laboral y en estrés. (Dar, Akmal, Naseem, & din Khan, 2011).

1.3.1.2. Causas del estrés laboral

Según Vijayan (2017) hay un gran número de investigaciones dirigidos a hallar los orígenes y consecuencias relacionadas de esta forma de estrés, el estrés laboral. Se muestran las conclusiones de mayor relevancia:

- Se ha demostrado que el acoso laboral genera rápidamente estrés durante un largo tiempo. Se sabe que 8 de cada 10 colaboradores en España sufre por insatisfacción laboral.
- Se sabe que el estrés en el trabajo, en un gran número de casos, se debe a la sobrecarga laboral y a la repetición de tareas.
- También, las bajas remuneraciones se encuentran vinculadas al estrés laboral.
- Una carencia de motivación en el centro laboral, además de la falta de improntas generan estrés en el trabajo.

Por otro lado, Michie (2002) señala que el grado de estrés apreciado está vinculado al ejercicio de dos (02) mecanismos protectores fisiológicos:

- Reacción de alarma: Al hacer frente a una amenaza de nuestra seguridad, la primera reacción es la exaltación tipo fisiológica: los músculos se muestran tensos y la rítmica cardiaca se acelera al igual que la respiración. Por lo que las amenazas actuales suelen ser mayormente psicológicas, como, un

ataque verbal sin justificación del lado de un jefe. Mayormente, no es socialmente hablando, actuar huyendo o luchando, siendo necesario tomar opciones alternativas para mostrar la energía física y emocional. Este tipo de mecanismo entra en el terreno de la comunicatividad asertiva.

- Adaptación: El segundo mecanismo fisiológico protector nos conlleva dejar de responder cuando aprendemos que los estimulantes del entorno ya, para nuestra seguridad, no son amenaza.

1.3.1.3. Componentes del proceso de estrés

De acuerdo a Gharib, et al. (2016) podemos señalar tres (03) componentes principales del proceso de EL:

- i. Estímulo: Es aquel estímulo primario que resulta de sentimientos de EL que posiblemente proviene del individuo, compañía o ambiente.
- ii. Respuesta: Son aquellos estímulos psicológicos, físicos y/o renuencias conductuales, que los colaboradores representan como frustración, tensión y ansiedad.
- iii. Interacción: Expone la interrelación entre estímulos y factores de contestación. Una de las reglas de gestión japonesas dice: La eficacia de las organizaciones depende de la aptitud de su líder para aprovechar el poder del estrés en ellos mismos y los empleados, y convertirlo en energía para el éxito.

1.3.1.4. Tipos de estrés laboral

De acuerdo a Gharib, et al. (2016) se clasifica al EL en dos (02) tipos:

- Estrés positivo: que es beneficioso en caso de que nos sintamos retados, pero las razones del EL serán oportunidades que son significativas para nosotros, ayudan a proporcionarnos energía e incentivo en la completitud de nuestras obligaciones y en el logro de nuestras metas. Este modelo supone a un nivel bajo o inexistente de estrés, la persona no hace frente a algún reto por lo que es probable que ofrezca un buen desempeño, pero con

un nivel de estrés medio. Los individuos ofrecerán un desempeño mediocre o alto, por ejemplo, como gerente adelanta o acorta la fecha límite, debido al estrés, los empleados trabajarán con dificultad y eficazmente para lograr sus objetivos organizacionales. Algunas de las organizaciones. La gerencia considera el establecimiento de un nivel comprensivo de estrés en la fuerza laboral, con lo que se pueda impulsar el desempeño de los empleados.

- La angustia es una condición que ocurre cuando un individuo percibe una pérdida o riesgo o cuando afecta gravemente a él o ella.

1.3.1.5. Factores que condicionan el estrés laboral

También, se encontró que ciertos elementos podrían supeditar la presencia de estrés en el trabajo y sus particularidades. Los factores son condicionantes sobre el estrés en el trabajo. Dentro de los factores se encuentran: el tipo de empleo, la edad cronológica de la víctima, tener antecedentes psicológicos, periodo sin trabajo del individuo, el género de la víctima, rasgos de la personalidad (verbigracia: psicoticismo y neuroticismo) y, las responsabilidades familiares, etcétera (Ganster & Rosen, 2013).

Michie (2002) señala que dentro de los factores del trabajo encontrados vinculados al EL y cualquier otro tipo de riesgos podrían estar clasificados con los correlacionados con el entorno organizacional y social y, con el contenido del trabajo. Intrínsecos, tales como, verbigracia, jornadas largas, sobrecargas laborales, presiones de tiempos, operaciones complicadas, carestía de descansos y de variabilidad, además, de pésimos entornos laborales físicos (verbigracia, luz, temperatura y/o espacios). Trabajo sin claridad o el papel y límites en temas conflictivos podrían generar EL, de igual forma al tener responsabilidades para los colaboradores. Las probabilidades de lograr desarrollarse laboralmente logran convertirse en relevantes amortiguadores que van en contra del EL existente, siendo estresantes la falta de promoción y de formación y la muy común inseguridad acerca del centro de labores. Asimismo, se conoce de la existencia de dos (02) fuentes de EL, o relevantes amortiguadores en detrimento del EL: la cultura organizacional de la compañía misma y las relaciones laborales. Los individuos que ocupan labores gerenciales y que, a su vez son exigentes y críticos, no apoyan,

sino que, por el contrario, crean EL, mientras que, por otro lado, un excelentísimo trabajo en equipo y una dimensión positiva social del trabajo logran su aminoramiento. Por otro lado, la existencia de una cultura organizacional de la no remuneración de horas extras logra también ser generadora de EL. Además, una buena política interna de incluir a los colaboradores en la toma decisonal, informadas de manera oportuna acerca de lo que sucede en la empresa y suministrar buenas comodidades e instalaciones para la distracción y ocio disminuye de manera drástica los niveles de EL. Los cambios organizacionales, especialmente cuando las consultas han sido inadecuadas, son enormes fuentes de EL. Dichos cambios logran contener reubicación, reestructuración, fusiones o “reducción de personal”, contratos unipersonales y, los siempre malos, despidos al interior de la empresa.

1.3.1.6. Consecuencia del estrés laboral

- Consecuencias cognitivas

Ciertas investigaciones se han centrado mayormente en los resultados cognitivos que incluyen problemas de memorias tales como olvidos y lapsus vinculados a información del trabajo, problemas para focalizarse en asuntos de trabajo y de concentración y una disminución de la habilidad para efectuar mayor cantidad de funciones a la vez (fallas en la memoria de trabajo) (Rickenbach, Almeida, Seeman, & Lachman, 2014).

- Consecuencias físicas

Otras investigaciones se han logrado decantar en demasía por las consecuencias físicas generadas por el estrés en el trabajo y terminaron por señalar que, los individuos regularmente sufren de insomnio, males cardiacos, problemas de tiroides, diabetes e hipertensión y, en gran número, se originan síntomas de enfermedades en la piel, además de cefaleas tensionales y dolores en la cabeza (Kivimäki & Kawachi, 2015).

- Consecuencias emocionales

Igualmente, una tercera agrupación de estudios optó por aquellas consecuencias del tipo emocional del estrés en el centro de labores. Entre dichas consecuencias, pueden distinguirse inestabilidad de carácter emocional, sintomatología depresiva, ataques de ansiedad y pánicos (Brosschot, Verkuil, & Thayer, 2016).

1.3.1.7. Dimensiones del estrés laboral

Se consideró las dimensiones expuestas por Ramirez, D'Aubeterre y Álvarez (2010) y son 4: condiciones de trabajo, autoridades de la empresa, clientes y colegas.

- **Condiciones de trabajo:** Se trata de la situación en las que se encuentra el centro de trabajo, tales como fallas en la infraestructura por mala iluminación, suciedad en el mobiliario tales como ventanas, paredes y techos producen cansancio de tipo físico y mental e insatisfacción, pese al riesgo higiénico también genera sensaciones de desacuerdo.

Indicadores:

- a) Condiciones de limpieza: referido a la situación de limpieza en el lugar de trabajo, influye en la consecución de actividades.
 - b) Condiciones de iluminación: referido a la situación de la iluminación del lugar de trabajo.
 - c) Condiciones de ventilación: referido a las condiciones que permite el ingreso de aire de un lugar cerrado se renueve.
 - d) Ruido en la empresa: Bullas o sonidos que pueden darse en el lugar de trabajo.
 - e) Espacio para realizar el trabajo: Lugar amplio para efectuar las funciones y tareas.
- **Autoridades de la empresa:** Se refiere a las autoridades de la empresa tales como gerentes o jefes de área. Estos no son del todo factores que logran la generación de EL en los trabajadores pese a la sensación del rol de mediador en la empresa.

Indicadores:

- a) Relación con gerentes y jefes: referido al vínculo con las más altas autoridades en la empresa.
 - b) Comunicación sobre toma de decisiones: referido a la coordinación para tomar decisiones y otros aporten a la toma de decisiones.
 - c) Interés por las necesidades de los trabajadores: prestar atención a lo que buscan los colaboradores.
 - d) Valorización del desempeño de los empleados: realizar la evaluación del desenvolvimiento de los trabajadores.
- **Clientes:** Esta dimensión hace referencia a los clientes ya que estos si generan ciertos niveles de estrés en los trabajadores incluyendo gestos despectivos, actitud desafiante hasta amenaza lo cual genera inseguridad sobre el valor social del colaborador y una enorme inseguridad personal.

Indicadores:

- a) Trato de los clientes: el trato dado por los clientes a los trabajadores.
 - b) Acciones en la empresa: actividades que realiza la empresa en beneficio del colaborador y cliente.
 - c) Buena actitud del cliente: referido a la actitud que toma el cliente cuando se dirige al colaborador.
 - d) Prestación del servicio: valoración del servicio ofrecido.
- **Colegas:** Se refiere al trabajo con los colegas en la empresa, suele darse que es muy difícil determinar vínculos con otros empleados en el centro de labores y en otros casos esto no existe, pasa lo mismo con los representantes.

Indicadores:

- a) Comunicación entre colegas: establecimiento de dialogo con el resto de los colaboradores de la empresa.
- b) Interés por el trabajo: predisposición para la realización del trabajo.
- c) Cumplimiento de compromisos laborales: Logro de las actividades de trabajo.

- d) Relaciones personales entre trabajadores: vínculos individuales establecidos por parte de los colaboradores.

1.3.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Deben saber que en lo que se concierne al desempeño laboral, éste se conecta con diversos componentes de desempeño, ya que infiere gran cantidad de conexiones como el conocimiento, la habilidad y motivación del trabajador. Por otro lado, se manifiesta que influyen ocho factores que son, la disciplina, el liderazgo, la eficiencia, siendo así estos factores abarcan los principales adjetivos para describir al colaborador (Balvin, 2018).

Para mejorar su desempeño laboral, el factor agregado de productividad es de ayuda para identificar el impacto de desempeño sobre cada colaborador; esto infiere que el ROM (Return On Management) sirve de amplia ayuda para ver la mejora de cada empleador. (Dávila, 2019).

De acuerdo a Motowidlo y Harrison (2012) el desempeño laboral se trata del valor que espera la empresa, de los momentos de comportamiento de una persona sobre un periodo de tiempo. Un punto a señalar es que el desempeño forma parte del comportamiento. De forma general, es una característica agregada de distintos comportamientos que suceden durante cierto tiempo. Otro punto es el referido al valor esperado para la empresa.

De acuerdo a Robbins y Judge (2013) se trata del procedimiento realizado por el trabajador en la empresa, que sirve para que la empresa alcance sus metas, generando motivación y satisfacción en el trabajo. En la empresa se define como la productividad en el trabajo, esto significa la habilidad del empleado para producir y generar su trabajo con un menor tiempo empleado y menor esfuerzo, siendo evaluado por los jefes generando desenvolvimiento y productividad en el lugar en el que efectúa sus tareas.

El DL de los colaboradores es el tema más crítico que juega un rol protagónico en el logro del desempeño organizacionales. Es definido como un grupo de comportamientos gerenciales que expresan cómo los empleados hacen su trabajo, por tanto, el DL posee tanto, cantidad como calidad, en cuanto a

resultados que son incitados por luchas grupales o individuales. Vale decir que, el DL podría describirse como aquellas capacidades que poseen los individuos con propósitos de alcanzar la consecución de sus metas laborales, posteriormente, dar cumplimiento a sus expectativas, alcanzar puntos referenciales y/o alcanzar sus metas institucionales (Gharib, Ahsan, Ahmad, & Ghouse, 2016).

El aspecto conductual se refiere a lo que hace un individuo en la situación laboral. Abarca comportamientos tales como ensamblar partes del motor de un automóvil, vender computadoras personales, enseñar habilidades básicas de lectura a niños de escuela primaria o realizar una cirugía cardíaca. No todos los comportamientos están incluidos en el concepto de desempeño, sino solamente aquellas conductas importantes para lograr la consecución de las metas empresariales: El DL es para lo que las organizaciones contratan a sus colaboradores y, por tanto, debe de ser un buen proceso en toda la completitud de dicha palabra. Por tanto, el rendimiento no está definido por lo que representa la acción en sí misma, sino mediante procesos de evaluación y juicio. Además, solo las acciones que se pueden escalar, es decir, medidos, se considera que constituyen el rendimiento (Sonnentag & Frese, 2005).

1.3.2.1. Factores que Influyen en el Desempeño laboral

Según Robbins y Judge (2013) los factores que repercuten en el DL son los siguientes:

La motivación

Se trata de la motivación de la organización, del empleado y la económica. Tanto el primero como el último van de la mano. El dinero motiva a los colaboradores y hay que considerarlo si se trabaja con metas. Sin embargo, la empresa decide la remuneración del trabajador. Se puede tener negociaciones además de eventos excepcionales, pero mayormente el puesto de trabajo ya tiene un salario determinado. Si se logra mejorar influiría mucho en la motivación del trabajador. Por otro lado, el colaborador debe tener su propia motivación intrínseca, la que le ayuda a ponerse a la marcha diariamente con propósitos de ir a laborar y ofrecer lo mejor de él.

La adecuación al ambiente de trabajo

El lugar de trabajo es importante para realizar adecuadamente nuestro trabajo, este factor incluye el añadir a un puesto de trabajo a aquel individuo con la capacidad, habilidad y conocimiento suficiente que garantice la realización de sus funciones, y que muestre motivación por el puesto. Un gran número de empresas no se preocupa por mantener un buen ambiente laboral, sin considerar que, tal y como se mencionaba previamente, un mal ambiente genera resultados inadecuados.

Establecer objetivos

Es una buena técnica de motivación para los trabajadores, debido a que determina objetivos a cumplir en cierto tiempo, tras el cual el colaborador se llegará a sentir satisfecho con el objetivo y reto logrado. Los objetivos deben ser medibles, representar un desafío para el colaborador y a la vez viable. Probablemente al no establecer objetivos se pueda trabajar bien pero no existirá guía o ritmo, y la productividad se irá disminuyendo. Es preferible tener objetivos, a no tener ni uno. En todo caso, el día a día será repetitivo y aburrido, lo generará un clima laboral de baja producción.

El reconocimiento al trabajo realizado

Los colaboradores suelen decir que no se les reconoce cuando hacen un buen trabajo, en especial sus superiores, pero cuando hacen algo mal, el jefe les reclama y les solicita solucionarlo de una vez. Esto podría desmotivar mucho incluso a los trabajadores de mejor rendimiento. Si la retroalimentación es negativa, la actitud puede verse disminuida. Es importante decirle al colaborador si hace bien su trabajo y mostrarse satisfecho con su actitud, le motivará y será más útil y valorado.

La participación del empleado

Las actividades de control y planificación pueden generar mayor confianza por parte del colaborador. A su vez, es mejor que el colaborador lo planifique ya que es el quien hace dicho trabajo y por ende quien puede recomendar mejoras o cambios. Debe considerarse dicho factor en especial a aquellos colaboradores recién abordados. Asimismo, vale recalcar que, al inicio, probablemente, no participen en demasía cuando se encuentren recién arribados al nuevo centro de labores, empero, deberían de lograr darles las facilidades del caso, permitiéndoles adentrarse a debates laborales que se despliegan en el día a día de las compañías. De este modo podrá lograrse que, ese estatus o eslogan de “nueva/o” no dure durante mucho tiempo, sino que, por el contrario, se vaya esfumando con acelerada asiduidad, animándolos a tener participación, brindándoles márgenes de adaptabilidad viene establecidos.

La formación y desarrollo profesional

El colaborador que aprende diariamente es un colaborador con alto nivel motivacional y, por ende tendrá mejor desempeño en el trabajo. Ya que, al no siempre hacer lo mismo, la energía no desaparecerá con sencillez.

Es parte de la persona, es necesario sentirse lleno de nuevos conocimiento y capacidad, para mejorar diariamente. Los colaboradores tienen mayor motivación por su desarrollo individual de tal forma que beneficie a tener un excelente desempeño y es importante para disminuir los riesgos de forma psicosocial. Dentro de los beneficios está la promoción en el centro de trabajo, la satisfacción en el centro laboral, la autoestima, el mejor desempeño laboral, etcétera.

Carga laboral

Se encuentra dentro de los principales elementos que afectan a la productividad y eficiencia de los trabajadores. Estrés laboral generado por una gran carga de trabajo se transformado en algo muy común. Puede generarse por ciertas restricciones tales como el tiempo, presión, falta de apoyo, insuficiencia de

elementos para efectuar una función, compañeros de trabajo poco eficientes, función conflictos, etc. El efecto de una gran carga de trabajo se traducirá en niveles de rendimiento más bajos y, a su vez, contribuir a baja moral y alta rotación de empleados en las organizaciones. Anteriormente, muchos estudios de investigación han analizado las diferencias de género en la lucha contra el estrés como resultado de varios factores estresantes organizacionales.

La carga de trabajo logra se refiere a la concentración o la cantidad de tareas y/o asignaciones, que poseen los empleados en sus centros laborales. Es conceptualizado además como, aquel nivel de EL que experimentan los individuos a raíz del erróneo pensamiento de que son incapaces de tener adaptabilidad o actividad con el peso laboral que se les asigna. Se puede clasificar en dos tipos:

- Sobrecarga de roles: Esta se da al momento de que se espera que los individuos logren superar capacidades disponibles, recursos y tiempos, los individuos desafían expectativas en comunidad local, alta dirección, demás, jefes, colegas, subordinados, etcétera. La sobrecarga de roles puede ser cualitativa o cuantitativa. cualitativo tiene lugar cuando el individuo no tiene suficientes habilidades para hacer un trabajo, mientras que la tarea cuantitativa ocurre cuando el individuo tiene grandes tareas que hacer o demasiado tiempo escasez para realizarlas.

- Rol de carga más baja: Cuando las tareas y los deberes del rol son menores que el nivel de capacidades individuales, lo que genera sentimientos de aburrimiento o estrés, en los dos últimos casos, los individuos enfrentan estrés laboral, en el primer caso pueden tener miedo, la tensión y el miedo no llevan a cabo sus deberes esperados, y en el segundo sienten que el trabajo es pequeño o que carece de su importancia, ya que esto afecta el desempeño laboral.

-

Trabajo por turnos

Es el resultado del trabajo nocturno y por turnos en la mayoría de las empresas de dominios variados, especialmente TI, habilitadas para TI servicios, fabricación, etc. En el contexto de la globalización, aumento de la competencia y nuevos desarrollos tecnológicos, el tiempo de trabajo de las personas en muchas organizaciones ha cambiado. Es bastante inconveniente para los trabajadores

ajustar a los diferentes horarios de los turnos de forma periódica. El efecto de adaptarse a los horarios de los turnos podría afectar la salud y crear angustia fisiológica y psicológica. Es alto las empresas se dan cuenta de la necesidad de ampliar el apoyo al cambio trabajadores mediante intervenciones adecuadas.

De acuerdo a Moreno, Ramírez & Tamani (2016) otros factores que repercuten en el DL son:

Motivación:

- Ambición por línea de ascenso.
- Conflictos con el trabajador.
- Frustraciones.
- Expectativas y metas.

Ambiente:

- Apoyo a la administración.
- Condiciones monetarias.
- Diseño del puesto
- Políticas y reglas
- Sindicatos

Capacidad:

- Habilidades comunicativas
- Habilidades interpersonales
- Habilidades para la solución de conflictos.
- Habilidades técnicas.

1.3.2.2. Perspectivas del desempeño laboral

A continuación, se presentarán tres perspectivas sobre el desempeño laboral, señaladas por Sonnentag y Frese (2005):

- **Perspectiva de las diferencias individuales**

La perspectiva de las diferencias individuales se centra en las diferencias de desempeño entre individuos y busca identificar los factores subyacentes. La pregunta central que debe responder esta perspectiva es: ¿Qué individuos se desempeñan mejor? La idea básica es que las diferencias de desempeño entre individuos pueden explicarse por diferencias individuales en habilidades, personalidad y / o motivación.

En los 90, Campbell propuso un modelo general de diferencias individuales en el desempeño que se volvió muy influyente. En su modelo, Campbell diferencia los componentes del desempeño (p. ej., competencia en la tarea específica del trabajo), determinantes de los componentes del desempeño laboral y predictores de estos determinantes. Campbell describe los componentes del desempeño en función de tres determinantes (1) conocimiento declarativo, (2) conocimientos y habilidades procedimentales, y (3) motivación. Conocimiento declarativo incluye conocimiento sobre hechos, principios, metas y uno mismo. Se supone que es en función de las habilidades, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, e interacciones aptitud-tratamiento. El conocimiento y las habilidades procedimentales incluyen y habilidades psicomotoras, habilidad física, habilidad de autocontrol y habilidad interpersonal.

Los predictores de conocimientos y habilidades procedimentales son nuevamente habilidades, personalidad, intereses, interacciones de educación, capacitación, experiencia y aptitud-tratamiento, y además práctica. La motivación comprende la elección del desempeño, el nivel de esfuerzo y la persistencia del esfuerzo. Campbell no hace suposiciones específicas sobre los predictores de motivación. Él asume que existen interacciones entre los tres tipos de determinantes del desempeño, pero no los especifica en detalle.

Las diferencias individuales en la motivación pueden deberse a diferencias en rasgos motivacionales y diferencias en las habilidades motivacionales. Los rasgos motivacionales están estrechamente relacionados con las construcciones de personalidad, pero son más estrechos y relevante para los procesos motivacionales, es decir, la intensidad y persistencia de una acción.

- **Perspectiva Situacional**

La perspectiva situacional se refiere a factores en el entorno de los individuos que estimulan y apoyan o dificultan el desempeño. La pregunta central que debe responderse es: ¿En qué situaciones los individuos se desempeñan mejor? La perspectiva situacional abarca enfoques que se centran en los factores del lugar de trabajo, pero también enfoques motivacionales específicos que se siguen, por ejemplo, de la teoría de la expectativa o enfoques que tienen como objetivo mejorar el desempeño mediante sistemas de recompensa o estableciendo percepciones de equidad y justicia. La mayor parte de la investigación sobre liderazgo existente puede subsumirse bajo esta perspectiva. Debido a las limitaciones de espacio, nos concentraremos en considerar los factores del lugar de trabajo como principales predictores situacionales del desempeño individual.

Con respecto a los factores laborales y su relación con el desempeño individual se pueden diferenciar dos enfoques principales: (1) los que se centran en factores situacionales para mejorar y facilitar el desempeño y (2) aquellos que atienden a factores situacionales que impiden el rendimiento.

Un enfoque destacado dentro de la primera categoría es el modelo de características del puesto. Señala las particularidades del trabajo (es decir, variedad de habilidades, significado de la tarea, identidad de la tarea, autonomía, retroalimentación) tienen un efecto sobre los estados psicológicos críticos (es decir, experiencia en la significación, experiencia en la responsabilidad por los resultados del trabajo, conocimiento de los resultados de las actividades laborales) que a su vez tienen un efecto sobre los resultados personales y laborales, incluido el desempeño laboral. Además, se esperaba un efecto de interacción con la necesidad de crecimiento de los empleados. En esencia, es un modelo motivacional sobre el desempeño laboral.

Los enfoques de la segunda categoría se centran en factores que tienen un efecto perjudicial sobre el rendimiento. Dentro de la teoría de roles, el rol, la ambigüedad y el conflicto de roles se conceptualizan como factores estresantes que impiden el desempeño. Sin embargo, el apoyo empírico para los supuestos efectos negativos de la repetición de roles y el conflicto de roles es débil. En un metaanálisis reciente, se encontró una correlación negativa entre la ambigüedad de roles y el desempeño en trabajos profesionales, técnicos y gerenciales. Además, encontraron una relación negativa entre la ambigüedad de roles y la autoevaluación

del desempeño. Sin embargo, el intervalo de credibilidad del 90% de todos los demás tamaños del efecto incluyó cero. Del mismo modo, no se encontró una correlación significativa entre conflicto de roles y desempeño laboral.

- **Perspectiva de Regulación del Desempeño**

La perspectiva de la regulación del desempeño tiene una mirada diferente al desempeño individual y está menos interesado en predictores de desempeño personales o situacionales. Más bien, esta perspectiva se centra en el proceso de desempeño en sí mismo y lo conceptualiza como un proceso de acción. Aborda como sus preguntas centrales: "¿Cómo es el proceso de desempeño y ¿Qué sucede cuando alguien está "actuando"? Ejemplos típicos de la perspectiva de la regulación del desempeño incluyen el enfoque de investigación de expertos dentro de la cognición psicológica.

La perspectiva de la regulación de procesos está estrechamente vinculada a intervenciones específicas de mejora del rendimiento. Las intervenciones más destacadas son el establecimiento de objetivos. La idea básica del establecimiento de metas como una intervención para mejorar el desempeño es que establece metas específicas y difíciles, lo cual da como resultado un mejor desempeño que ninguna meta o "hacer lo mejor". La teoría del establecimiento de metas asume que estas afectan el desempeño a través de cuatro mecanismos: esfuerzo, persistencia, dirección y estrategias de tareas.

Los beneficios de establecer metas en casi cientos de estudios empíricos se ha demostrado que el desempeño se ha visto afectado. Los metaanálisis mostraron que el establecimiento de metas pertenece a uno de los programas de intervención relacionados con el trabajo más poderoso. La perspectiva de la regulación del desempeño sugiere que una mejora del proceso de acción en sí mejora el desempeño. Por ejemplo, el individuo debe ser alentado a establecer metas a largo plazo y a participar en la planificación y retroalimentación adecuadas búsqueda y procesamiento de comentarios. Esta perspectiva asume que las intervenciones de formación pueden ser útil para lograr tales cambios. Además, las intervenciones en el diseño del trabajo pueden ayudar a mejorar el proceso de acción.

1.3.2.3. Métodos para mejorar el desempeño laboral

Bedoya (2012) señala la existencia de distintas técnicas y metodologías que ayuden a la motivación de los trabajadores y lograr realizar sus funciones de forma productiva. Dentro de estos métodos se tiene:

- Maslow: Denominado como pirámide de Maslow o, la conocida, jerarquización de los requerimientos humanos. De acuerdo a la teoría según se vayan satisfaciendo las necesidades primarias de los individuos como consecuencia se desarrollarán necesidades menos primarias.
- Herzberg: Denominada como Teoría de los dos factores. De acuerdo a esto los individuos se encuentran influenciadas por dos elementos: satisfacción e insatisfacción.
- McGregor: Teoría X y Teoría Y. Estas dos teorías se contraponen, el primero los directivos suelen discernir que los empleados solo laboran con amenazas y en la segunda señala que los colaboradores necesitan y quieren laborar.
- Locke: Teoría de la fijación de metas. De acuerdo a esta teoría, el deseo de lograr la consecución de una meta es fundamental para motivar.

1.3.2.4. Importancia del desempeño laboral

Para Robbins & Judge (2013) antaño un sinnúmero de empresas solo valoraba las tareas que efectúa un colaborador, pero además hay 3 conductas relevantes que forman parte del DL:

- Desempeño de la tarea: Alusivo a ejecutar las funcionalidades a realizar en su lugar de trabajo el cual aportará a producir un bien o prestación con el objetivo de favorecer lo que necesita la empresa o el trabajador.
- Civismo: Orientado al sector psicológico de cada empleado, esto incluye el trato y apoyo ofrecido a sus colegas con tolerancia y consejos positivos con el objetivo de la empresa.
- Falta de productividad: Vinculado a elementos que influyen en la relación laboral entre compañía-colaborador. Son acciones que influyen en buen accionar de la organización tales como robos, hostilidad de colegas y ausentarse regularmente, son maneras de promover una baja productividad en el lugar de trabajo.

De acuerdo a Sonnentag y Frese (2005) las organizaciones requieren personas de alto desempeño para alcanzar sus objetivos, desarrollar los productos y servicios en los que se especializaban y, finalmente, lograr ventajas. El desempeño también, para los colaboradores, es relevante. Para lograr la consecución de tareas y lograr su desempeño en altos estándares podría ser una fuente de satisfacción, conjugándose con sentimientos de orgullo y dominio. Un bajo desempeño y no lograr los objetivos puede considerarse insatisfacción o incluso como un fracaso personal. Además, el desempeño, si es reconocido por otros dentro de la organización, a menudo se recompensa con beneficios financieros y de otro tipo. El desempeño es un prerrequisito importante, aunque no el único, para el éxito y el desarrollo académico profesional en el futuro en el mercado existente. Aunque puede haber excepciones, los de alto rendimiento son promocionados más fácilmente dentro de una organización y generalmente tienen mejores oportunidades de carrera que los de bajo rendimiento.

La alta relevancia del desempeño individual también se refleja en el trabajo y la organización. Para aclarar la importancia del desempeño en la investigación empírica Sonnentag y Frese (2005) realizaron una búsqueda de literatura en doce revistas sobre psicología organizacional. Basado en esta literatura se localizaron un total de 146 metaanálisis en los últimos 20 años. Entre estos metaanálisis, aproximadamente la mitad (54,8%) abordaron el desempeño individual como una construcción. En la mayoría de estos metaanálisis, el desempeño individual fue la variable pendiente o medida de resultado (72,5%). En aproximadamente el 6% de los metaanálisis que incluyó medidas de desempeño individual, el desempeño individual fue el independiente o variable predictora. El 21% de los metaanálisis abordó el rendimiento cuestiones de evaluación y medición del desempeño.

1.3.2.5. Modelos de desempeño laboral

Motowidlo y Kel (2012) señalan los siguientes modelos:

- **Modelo Multifactor de Campbell**

Son ocho (08) dimensiones conductuales del DL precisas con el propósito de conceptualizar la parte superior de la jerarquía presente en la totalidad de los trabajos. Pero, estos factores no son iguales. Tienen distintos modelos de

factores subgenerales y su contenido cambia de manera diferente entre trabajos. También, es posible que cualquier trabajo en particular no incluya los ocho componentes. Estos son:

1. Competencia en específicas tareas laborales: qué tan bien alguien podría efectuar funciones que los requisitos técnicos básicos de un trabajo y que son diferentes de un trabajo de otro.

2. Competencia en tareas no específicas del trabajo: qué tan bien alguien puede efectuar las funciones que no son exclusivos del trabajo, pero que son solicitados por una gran cantidad de trabajos en una empresa.

3. Comunicaciones orales y escritas: qué tan bien alguien puede redactar o hable con audiencia, sin considerar el tamaño.

4. Demostrar esfuerzo: es el compromiso de una persona con las tareas laborales y cuán intensa y persistentemente un colaborador trabaja en las tareas laborales.

5. Mantener disciplina personal: evitando personas negativas en cuanto a conductas tales como, verbigracia, abuso de alcohol, incumplimiento de reglas y absentismo.

6. Facilitar el desempeño, tanto de los compañeros, como del equipo: qué tan bien ayuda a alguien, ayuda y desarrolla a sus compañeros y ayuda al grupo a funcionar como unidad.

7. Supervisión: qué tan bien alguien influye en los trabajadores mediante la interacción rostro a rostro.

8. Gestión y administración: qué tan bien se desempeña alguien en funciones no supervisoras de la gerencia, como establecer metas, organizar personas y recursos, monitorear el progreso, controlar gastos y búsqueda de recursos adicionales.

- Modelo basado en rasgos de Tett y Burnett

Quizás la teoría principal más reciente del desempeño laboral. El modelo es complejo y las dimensiones de este modelo son las expresiones conductuales de los rasgos de personalidad en sí mismos. Cuando estas expresiones de rasgos tienen una propiedad evaluativa, constituyen comportamientos de desempeño. En el núcleo del modelo están los conceptos

relevancia del rasgo de situación y activación del rasgo. La relevancia del rasgo de situación estipula que un rasgo de personalidad solo se expresará conductualmente solo en situaciones en las que las señales relevantes para ese rasgo están presentes.

Por ejemplo, es probable que una cena dé lugar a la expresión de la extraversión mientras se está sentado solo en una habitación meditando no lo es.

Por tanto, un rasgo se activa cuando el entorno proporciona las señales y la oportunidad adecuadas para influir en el comportamiento también diferencian entre dos principales tipos de características situacionales que afectan el desempeño laboral. Las demandas laborales son factores relevantes para el rasgo que indican que un trabajador tiene la oportunidad de actuar de manera efectiva. Las demandas laborales pueden ser una tarea (por ejemplo, una asignación con una fecha límite estricta acaba emitido) o contextual (por ejemplo, un compañero de trabajo está luchando por aprender un nuevo programa). Los distractores son características relevantes para los rasgos que desvían a la atención de los colaboradores. Responder a las demandas laborales da como resultado comportamientos que contribuyen a la eficacia organizacional. Responder a los distractores resulta en comportamientos que restan valor a la eficacia organizacional.

1.3.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño.

Moreno, Ramírez y Tamani (2016) señalan que dentro los objetivos a tomar en cuenta es que es un instrumento para optimizar los resultados de los colaboradores de la compañía, debido a que ayuda a calcular el potencial individual para usarlo como ventaja competitiva de la empresa, además de generar oportunidades de desarrollo profesional a los trabajadores de la empresa.

Permite juntar y analizar las valoraciones de los supervisores y subordinados sobre el desenvolvimiento de un trabajador, con respecto al trabajo es necesario conocer como se viene dando su trabajo, el nivel de satisfacción laboral con la función efectuada por la empresa.

Además, logra ser soporte para el mejoramiento de las productividades de todos y cada uno de ellos colaboradores ayudándolos a que éstos se encuentren con mayor grado de capacitación con propósitos de que desarrollen sus operaciones laborales con eficacia y eficiencia mayor, asimismo, con ello es que, la compañía misma, sus colaboradores y los gerentes sean los principales beneficiarios. Llevar a cabo una crítica personal y una autoevaluación en cuanto al desempeño y desarrollo laboral en dicha compañía caso de estudio. Finalmente, permite diagnosticar puntos débiles y fuertes de los individuos con propósitos de lograr la consecución de buenos niveles de DL a la interna de dicha organización.

1.3.2.7. Tendencias del desempeño laboral

- Aprendizaje continuo

Como parte de las constantes actualizaciones de TI de y las variabilidades en procesos y estructuras organizativas, los requisitos laborales individuales se encuentran desde ya en rápido cambio. Por ello es que, el desarrollo de las competencias y el aprendizaje continuo logran destacarse con mayor continuidad. Los individuos necesitan mostrarse dispuesto y ser capaz de ser partícipe en operaciones que permitan y admitan procesos de aprendizaje continuo para lograr sus tareas futuras y presentes con éxito. Este desarrollo tiene implicaciones para la teorización sobre el DL.

Este desarrollo es un cambio profundo de conceptualizaciones pasadas en las que el aprendizaje se consideraba un requisito previo para el desempeño, es decir, el aprendizaje importaba principalmente con respecto al desempeño futuro en el que se necesitaban las habilidades o conocimientos recién adquiridos. Ahora, el aprendizaje como tal se considera parte de la conceptualización de DL, que debería ser medido y recompensado como un componente de desempeño.

Sin embargo, incluso si no queremos ir tan lejos como para lograr la conceptualización del DL y, erróneamente, como la misma del aprendizaje, cambia permanentemente los requisitos laborales y, además, los requerimientos que se logren asociar del aprendizaje, siendo poseedores de efectos en nuestra teorización sobre el desempeño. Las investigaciones

concernientes acerca del proceso adquisitivo de habilidades han logrado evidenciar que, aquellos predictores del DL logran diferir en la totalidad de los diversos procesos en los que se adquieren habilidades y destrezas por parte de los colaboradores.

- **Proactividad**

En los actuales entornos laborales, la proactividad se vuelve, con mayor asiduidad, todos los días más importante. Por tanto, para lograr un buen DL, no es tan solamente suficiente dar cumplimiento a los requerimientos laborales que se les haga a los colaboradores de un modo preestablecido, sino que, es de mucha mayor relevancia llegar con mayor profundidad de lo solicitado previamente de un modo formal. Vale mencionar que, de darse las cosas como en la primera instancia mencionada, se tendrán un amplio abanico de consecuencias para la conceptualización del DL de los colaboradores y para la especificación de predictores de dicho DL. Con respecto a la conceptualización existente para DL, éstos también podrían ser manifestados como aquellas conductas proactivas, así como también referenciando a aquellas iniciativas personales que logran convertirse en partes esenciales del DL contextualizado.

Además, se ha demostrado que el contar con iniciativa personal se encuentra estrechamente correlacionada con los niveles de DL que acaecen en las compañías, de manera muy particular, sobre todo, en aquellas iniciativas emprendedoras. Uno podría asumir que, aquella importancia que posee la impronta individual y conductas de igual similitud aumentan con mayor asiduidad cuando las transformaciones globales y ambientales se estabilizan aún más dinámico.

Además, este desarrollo implica que la proactividad convertirse podría en dictador importantísimo del desempeño de las tareas propuestas. Verbigracia, en el estudio de investigaciones a la fecha se han evidenciado que, personalidades proactivas se encuentran estrechamente relacionadas con el DL de los colaboradores de las compañías. Otras variables como la amplitud de funciones, la autoeficacia juega similares papeles.

- **Trabajo en equipo**

Las organizaciones están implementando con mayor asiduidad los trabajos en coordinación, más considerablemente llamados trabajo en equipo, u otro tipo de conexión organizacional. Es por ello que, podría argumentarse que actualmente las compañías logran dar mejores muestras de interés hacia el logro de los mejores niveles de DL de sus colaboradores, sobre todo como un solo equipo, más que el DL de manera particular de cada uno de ellos. Empero, a raíz de que las organizaciones, más específicamente los equipos de trabajo se encuentran comprendidos por personas y procesos de equipo el rendimiento no puede compenetrarse y lograr su mejoramiento holístico sin que ello involucre considerar los DL individuales de cada uno de los colaboradores. Por tanto, desde un contexto del DL individual de los anteriormente mencionados, tres aspectos interrelacionados son totalmente relevantes aquí.

Primeramente, ¿cuáles son las variables individuales diferenciales que logran la predicción del DL individual a la interna de una organización, más específicamente, a la interna de un trabajo en equipo? Segundamente, ¿Cuáles son los aspectos del DL individual que gozan de mayor relevancia para el DL en cuanto al trabajo en equipo? En tercer lugar, ¿cómo influye el DL individual y cómo es que se logra traducir en el DL del trabajo equipo?

- **Globalización**

Esta tendencia ha logrado convertirse en un eslogan de naturaleza mundial cuando de describir el panorama empresarial actual que existe a nivel mundial. La globalización concibe dos (02) importantes desarrollos: primeramente, servicios y productos son construidos para diversos mercados globales y logran alcanzar niveles de competencia a nivel internacional, en la totalidad de continentes; en segundo lugar, la fuerza laboral de las compañías se vuelve en demasía de modos más globales, lo denominado de “culturalidad diversa”. Asimismo, en concordancia con la entrega de servicios y/o productos a nivel global, dicha globalización trae consigo consecuencias de gran obviedad a la interna de interacciones de modo directo acaecido por parte de las clientelas con los colaboradores de las compañías. Las diversas culturas con las que permiten la variabilidad de lo que es considerado como buen DL de los colaboradores, a raíz justamente de ese tipo de diversidad. De darse panoramas tales como, verbigracia, la inoperancia e ignorancia de las compañías para con estas diferencias, y de darse con ello la implantación de

manera global de los mismos procesos de selección, capacitación y procedimientos evaluativos del DL, es posible que pierdan los comportamientos y las características que son percibidos como los de mayor apropiación en algún tipo específico de cultura, dicho en otras palabras, aquellos que logran ser constituyente de altos DL individuales.

Además, el hecho de que casi la gran totalidad de compañías hagan empleo de fuerzas laborales compuestas de manera global se encuentran vinculado a términos de DL individuales. Verbigracia, los equipos conformados por capital humano de diversas culturas, muchas veces de lugares tan distantes, tales como USA y Asia, solamente como ejemplo, logran enfrentarse a desafíos de requisitos con mayor especificidad. Por tanto, el DL de los colaboradores de maneras individuales en dichos contextos logra ser predicho por intermedio de un complejo conjunto de específicas variables, el cual, sin embargo, podría lograr ser menormente previsivo para los DL individuales en contextos de cultura monolíticas. Asimismo, las problemáticas en cuanto la evaluabilidad de los DL de los colaboradores logran diferir en demasía si se trata de una cultura a otra. De modo que, las compañías que llevan a cabo operaciones en todo el mundo logran enfrentarse a desafíos de gran magnitud según los giros del negocio en los que se desenvuelven, al intento de lograr la implantación de algún sistema evaluativo de DL idénticos a nivel mundial.

- **Tecnología**

Las TI, más específicamente los denominados sistemas de información e informáticos, desplegando un rol primordial en una gran cantidad de procedimientos laborales. En gran mayoría de trabajos, las conductas laborales individuales, y por tanto el rendimiento, están muy estrechamente vinculado a usanza de softwares fundamentados en TI. Dichas construcciones de softwares tienen implicaciones para la conceptualización y medir los desempeños. La usanza generalizada de TI en las operaciones laborales diarias logra propósitos de amenazar las tradicionales misiones del DL de los colaboradores, considerando aquellos en los que los DL se conceptualizan a manera de conductas integrales que se encuentran bajo la intervención de los colaboradores. Prácticamente, resulta muy difícil separar las TI

y la contribución de los individuos al DL de cada uno de los colaboradores de un modo individual.

Sobre el desempeño y las sugerencias en la forma en que un individuo usa la tecnología es un componente importante del desempeño. Además, con la mayor implementación de interfaces de usuario bien diseñadas de dispositivos técnicamente altamente sofisticados, la relevancia de habilidades y conocimientos específicos necesarios en sistemas de trabajo anteriores disminuye mientras que otras habilidades y conocimientos se vuelven más importante en el proceso de interpretación.

1.3.2.8. Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo a Robbins y Judge (2013) las dimensiones con las que cuenta el DL son cuatro (04) a saber:

- **Capacidad Laboral:** Se muestra en la predisposición que efectúa un colaborador de una empresa mostrada mediante su experiencia, saberes y capacidades en su lugar de trabajo.

Indicadores:

a) Puestos de trabajo: referido a las funciones realizadas en cada puesto laboral.

b) Formación y actualización de conocimientos: capacitaciones brindadas a los colaboradores.

- **Desenvolvimiento:** Habilidad de ser parte del desarrollo de aptitudes y habilidades de un colaborador mejora mediante la comunicación abierta y directa, en la cual los diversos empleados podrán conocerse generando bienestar social y excelencia individual.

Indicadores:

a) Habilidades Individuales: capacidades que poseen cada colaborador y que aportan en la empresa.

b) Comunicación abierta y directa: coordinación y cooperación entre colaboradores.

c) Bienestar en centro laboral: Buen ambiente laboral que logre el máximo desempeño de los trabajadores.

- **Eficacia:** Definida como la forma de realizar las cosas, estos incluyen tareas del entorno laboral que se realizarán para que la empresa logre la consecución de sus metas. La eficacia ayuda a calcular el desempeño personal de cada colaborador.

Indicadores:

a) Percepción del trabajo: referido a la perspectiva que tienen los colaboradores sobre su trabajo.

b) Metas alcanzadas: referido a la capacidad de lograr la consecución de las metas de las compañías.

c) Conocimiento del puesto de trabajo: identificación y experiencia en el puesto de trabajo.

- **Perfil del trabajador:** Establecido mediante el comportamiento mostrado por el colaborador en la organización, dicho proceder se encuentra dirigido por el sexo, la edad y la identificación con la organización.

Indicadores:

a) Edad: Permite conocer la experiencia del colaborador.

b) Identificación con la empresa: predisposición a sentirse parte de la empresa.

1.4. Formulación del Problema.

Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de ventas de la empresa MEDIFARMA S.A.?

Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los trabajadores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A.?
- b. ¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020
- c. ¿De qué manera se demuestra la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación es importante ya que busca ayudar a la empresa MEDIFARMA S.A. a determinar los niveles de EL dentro del área de venta y como esta puede influenciar el desempeño laboral de sus colaboradores y a su vez este determina, si la empresa cumple con sus metas y como consecuencia, tenga éxito en el mercado, para que de esa forma la empresa considere con la información obtenida de la investigación como cimiento para tomar en cuenta los puntos críticos, debido a que en la actualidad no cuenta con ningún tipo de indicador. Se espera que los resultados les ayude, en cierto momento, desarrollar planes de acción y políticas antiestrés.

Justificación teórica

Los trabajadores se encuentran expuestos a situaciones de trabajo que solicitan eficiencia y eficacia, pero, muchas de estas condiciones, como por ejemplo el estrés pueden influenciar de manera significativa en su desenvolvimiento, entender esta problemática es importante ya que ayudará a aportar a saber cómo se comportan las variables y desarrollar estrategias que se necesitan para incrementar el DL en los colaboradores del laboratorio.

La presente investigación ayudará a identificar el nivel de EL que tienen los colaboradores de MEDIFARMA S.A. y como éste se correlaciona con el DL, incrementar el conocimiento sobre el estrés laboral con respecto a los factores que lo producen y con esto poder aportar con teorías sobre el tema.

La empresa no posee una base de datos sobre la relación del EL con el DL de los colaboradores, como consecuencia de esta investigación la compañía obtendrá información sobre el tema.

Justificación Práctica

La presente investigación permitirá saber cuál es el nivel de EL de los colaboradores de dicha compañía motivo de investigación y de esta forma determinar métodos que ayudarán a disminuir dichos niveles además de incrementar el DL de los colaboradores de MEDIFARMA S.A.

Justificación Metodológica

La presente investigación empleará la metodología descriptiva-correlacional con un enfoque cualitativo el cual ayudará a ampliar los horizontes de la investigación. De igual forma, se podrá aplicar a otras investigaciones aplicadas a poblaciones similares de otras empresas. Por último, el instrumento puede ser tomado en cuenta para evaluar el DL y EL en investigaciones futuras.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis Positiva

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020.

1.6.2 Hipótesis Negativa

No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020.

1.7 Objetivo

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020.

1.7.2 Objetivo Específicos

- a. Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020.
- b. Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020.
- c. Validar la dimensión entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo descriptivo ya que buscó describir, registrar y estudiar y la composición de los procesos. Este enfoque se muestra en conclusiones totales o conjunto de individuos y funciona en el instante (Tamayo, 2010).

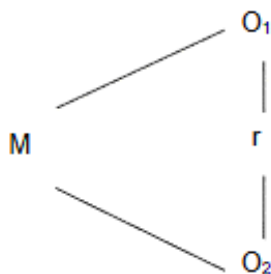
Además, fue de tipo correlacional dado que, midió las variables pesquisadas, si estas se encuentran relacionadas o no con el mismo grupo de individuos y de esta forma estudiar la correlación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.1.2. Diseño de investigación

Se hizo usanza del diseño no experimental por la carencia de motivos para lograr un accionar manipulador por sobre ambas variables: dependiente e independiente. Las inferencias de las variables se realizan sin atribuirlo inmediatamente y los vínculos se denotan tal cual se muestran en su ambiente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Además, también fue transversal debido a que recapituló y analizó información en un momento del tiempo, en un único momento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

A continuación, se muestra el diseño:



Donde:

M = Muestra

O_1 = Observación de la variable independiente

O_2 = Observación de la variable dependiente

r = índice de correlación entre ambas variables existentes

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Hernández et al. (2014) indica es el grupo de la totalidad de casos que conciertan en una serie de particularidades en común (p. 65).

La población estuvo constituida por los 206 colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020.

Tabla 1

Población de estudio

Área de Ventas	N° de Trabajadores
Administrativos	19
Fuerza de Ventas	187
Total	206

Nota. Fuente, RR.HH. Laboratorio MEDIFARMA S.A.

2.2.2. Muestra

La fórmula aplicada para hallar la muestra es:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N = es el total de la población = 206

P = 0.50

Q = 0.50

Z = Nivel de confianza al 95% = 1.96

e = Error 0.05

n = 134

Se utilizó como nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para los 206 colaboradores que conforman la población que laboran en el área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, se obtuvo una muestra de 134 encuestados para recoger la información útil que se requiso en esta investigación.

2.3. Variable, Operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Estrés Laboral

Definición Conceptual: EL es un resultado o respuesta a ciertos estímulos en el entorno. Hoy en día, dicho EL se ha vuelto más aparente y conduce a la baja moral de los empleados. Las causas porque el estrés laboral puede atribuirse a cambios en TI, hábitos de vida competitivos y varios otros factores tipo social. El estrés puede ser un arma ambigua, vale decir, efectiva o contraproducente. Puede ser productivo cuando ayuda o motiva a las personas a trabajar más y desempeñarnos (Vijayan, 2017).

Definición Operacional: El estrés es un estado que ocurre cuando las personas reconocen que las condiciones Las tensiones que enfrentan pueden ser más que su resistencia. Puede ser definido como un grupo de factores extrínsecos nocivos en el entorno laboral, estos son psicológico, físico o social (Gharib, Ahsan, Ahmad, & Ghouse, 2016).

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Definición Conceptual: DL se trata del valor que espera la empresa, de los momentos de comportamiento de una persona sobre un periodo de tiempo. Un punto a señalar es que el desempeño forma parte del comportamiento. De forma general, es una característica agregada de distintos comportamientos que suceden durante cierto tiempo. Otro punto es el referido al valor esperado para la empresa (Motowidlo & Kel, 2012).

Definición Operacional: se trata del procedimiento realizado por el trabajador en la empresa, que sirve para que la empresa alcance sus metas, generando

motivación y satisfacción en el trabajo. En la empresa se define como la productividad en el trabajo, esto significa la habilidad del empleado para producir y generar su trabajo con un menor tiempo empleado y menor esfuerzo, siendo evaluado por los jefes generando desenvolvimiento y productividad en el lugar en el que efectúa sus tareas (Robbins & Judge, 2013).

2.3.2. Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Independiente

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumentos de recolección de datos	
Variable Independiente Estrés Laboral (Ramírez, D'Aubeterre, & Álvarez, 2010)	Condiciones de trabajo	Condiciones de limpieza	1. ¿Las condiciones de limpieza del lugar de trabajo son las adecuadas?	Cuestionario	
		Condiciones de iluminación	2. ¿Las condiciones de iluminación son las adecuadas para el lugar de trabajo?		
		Condiciones de ventilación	3. ¿La ventilación es la adecuadas para el lugar de trabajo?		
		Ruido en la empresa	4. ¿El ruido en la empresa le permite realizar sus funciones?		
		Espacio para realizar el trabajo	5. ¿El espacio de trabajo le permite realizar sus funciones laborales?		
	Autoridades de la empresa		6. ¿Le genera estrés no tener un espacio privado en el trabajo?		
		Relación con gerentes y jefes	7. ¿Es buena la relación con la jefatura y la gerencia?		
		Comunicación sobre toma de decisiones.	8. ¿Es adecuada la comunicación para tomar decisiones?		
			9. ¿Las autoridades se sienten interesados por sus necesidades?		

	Interés por las necesidades de los trabajadores.	10. ¿Le causa estrés que su supervisor no se preocupe por su bienestar?
	Evaluación de desempeño de los trabajadores	11. ¿Han realizado evaluaciones de desempeño?
	Trato de los clientes	12. ¿Existe buen trato por parte de los clientes de la empresa?
Clientes	Acciones en la empresa	13. ¿La empresa ha tomado acciones para mantener buenas relaciones con los colaboradores?
	Buena actitud del cliente	14. ¿La actitud del cliente le genera predisposición al atenderlo?
	Prestación del servicio	15. ¿Está de acuerdo con la prestación del servicio?
	Comunicación entre colegas	16. ¿Está de acuerdo con la comunicación con sus compañeros?
	Interés por el trabajo	17. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?
Colega	Cumplimiento de compromisos laborales	18. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa? 19. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?
	Relaciones personales entre trabajadores	20. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?

Nota. Fuente, elaboración propia.

Tabla 3*Operacionalización de la Variable Dependiente*

Variables	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica e instrumentos de recolección de datos
		Interés por el trabajo	21. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	
		Cumplimiento de compromisos laborales	22. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa? 23. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	
		Relaciones personales entre trabajadores	24. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	
		Puestos de trabajo	25. ¿Los puestos de trabajo están diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa?	Cuestionario
	Capacidad Laboral	Formación y actualización de conocimientos	26. ¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo? 27. ¿Se realizan capacitaciones a los colaboradores por parte de la empresa? 28. ¿Los cursos de capacitación le permiten hacer bien su trabajo?	
	Desarrollo	Habilidades individuales	29. ¿Se han determinado que habilidades se necesitan para el puesto de trabajo?	

Variable Dependiente: Desempeño Laboral (Robbins & Judge, 2013)	Comunicación abierta y directa	30. ¿Puede realizar sus actividades sin necesidad de que se lo indiquen?	
		31. ¿La comunicación les permite desenvolverse correctamente en la empresa?	
		32. ¿Su nivel de comunicación le permite exponer con facilidad sus ideas?	
	Bienestar en el centro de labores	33. ¿Hay condiciones que brindan bienestar en el trabajo?	
		34. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	
	Percepción del trabajo	35. ¿Considera importante la percepción del trabajo?	
		36. ¿Puede sugerir mejoras con respecto a los procesos que aplica la empresa?	
		37. ¿Cumplen las metas planteadas por la empresa?	
	Eficacia	Metas alcanzadas	38. ¿Participó alguna vez en la elaboración y establecimiento de las metas?
		Conocimiento del puesto de trabajo.	39. ¿Ud. conoce que funciones debe realizar en su puesto de trabajo?
	Perfil del trabajador	Edad	40. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?
41. ¿Cree que es importante la edad para determinar el perfil del trabajador?			

Identificación con la empresa

42. ¿Considera importante sentirse identificado con la organización?

Nota. Fuente, elaboración propia.

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

Como técnicas e instrumentos para realizar esta investigación se usaron:

Técnicas

Encuesta: Se aplicaron encuestas a los colaboradores que laboran en la empresa unidad de investigación Medifarma del área de ventas farma.

Según Hernández et al. (2010) esta técnica pretende obtener información de varias personas debido a que sus opiniones son interesantes para el investigador.

Instrumentos

El instrumento será el cuestionario, según Hernández et al. (2010) el cual reside en una conjugación de preguntas ajustados sobre eventos y recursos valoradas por los investigadores sociales para contestar a la población o la muestra a quienes se les da la investigación.

Validez

La validez del instrumento fue determinada mediante juicio de expertos. Pues fueron tres (03) expertos quienes dieron veredicto acerca de los instrumentos previamente elaborados. Dichos expertos puntualizados se encuentran a continuación:

Tabla 4

Expertos para validación de instrumento de recolección

Nº	Apellidos y Nombres	Título	Grado Académico
1	Aguilar Romero, Miriam Soledad	Químico Farmacéutico	Mg. en Administración Estratégica de Empresas
2	Hurtado Orellana, Magaly del Pilar	Químico Farmacéutico	Mg. Gestión de Operaciones y Logística
3	Suysuy Chambergo, Ericka Julissa	Licenciada en Administración	Mg. en Gestión Publica

Nota. Fuente, elaboración propia.

Confiabilidad

En esta investigación se hizo usanza del Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad desarrollada desde las dos (02) variables observadas.

Tabla 5

Estadísticas de Datos Válidos

Casos	N	%
Válido	134	100,0
Excluido ^a	0	0,0
Total	134	100,0

Nota. Fuente, elaboración propia.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,946	42

Nota. Fuente, elaboración propia.

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Con los datos estadísticos que se adquirieron al aplicar la encuesta a la muestra, haciendo usanza del cuestionario, se procesaron a través del programa estadístico SPSSv.26, para ordenarlo y tabularlo en tablas incluyendo gráficos con la respectiva descripción. Además, se hicieron usanzas de medidas de estadística descriptiva para medir la correlación y reflejarla numéricamente por intermedio del estadístico Rho de Spearman.

2.6. Criterios éticos.

Se aplicaron los siguientes criterios éticos personalistas, expuestos por Velásquez (2008):

Principio del valor fundamental de la vida humana:

Se trata de cada elemento que se encuentra en la dignidad humana como forma de respeto. Estas dimensiones están relacionadas con las personas y no

deben tomarse como una manera de placer. Por esto, para efectuar la investigación, sobre la dignidad del encuestado, sin importar la información que pueda darse durante la investigación (Velásquez, 2008).

Principio de Libertad y responsabilidad:

Cada individuo posee libertad para brindar o no influir en este, sin embargo, se le toma como un evento importante, posee responsabilidad sobre lo que escogió sobre su dignidad y lo que este representa, por eso, el individuo posee compromiso de respeto, debido a que él no se puede hacer a sí mismo ni tampoco a su dignidad ni valor. Los participantes actuaron con responsabilidad mediante la firma de consentimiento. La responsabilidad es asumida por parte del investigador sobre validar la información aceptada por los participantes se use para el objetivo de la investigación (Velásquez, 2008).

Principio de Totalidad:

Se refiere a que la identidad humana es uno solo ya que agrupa a distintas partes unidas desde los órganos hasta la jerarquía. Su aplicación está condicionada al ambiente que lo rodea, los participantes en la encuesta o la necesidad de administrar condiciones óptimas, o lo que ya existe (Velásquez, 2008).

2.7. Criterios de Rigor Científico.

Se aplicarán los siguientes criterios de rigor científico, para calificar la calidad científica sobre la investigación de acuerdo a los criterios expuesto por Noreña et al. (2012):

Confiabilidad:

Se realizarán los cálculos mediante la estadística para establecer el nivel de firmeza sobre los instrumentos aplicados de recolección de datos (Noreña et al., 2012).

Validación:

Los instrumentos a aplicar serán validados antes de recolectar datos y brindar una solución a través del juicio de expertos (Noreña et al., 2012).

III. RESULTADOS.

3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Variable Independiente: Estrés Laboral

RESULTADOS DE LA RECODIFICACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A LIMA - 2020.

Tabla 7

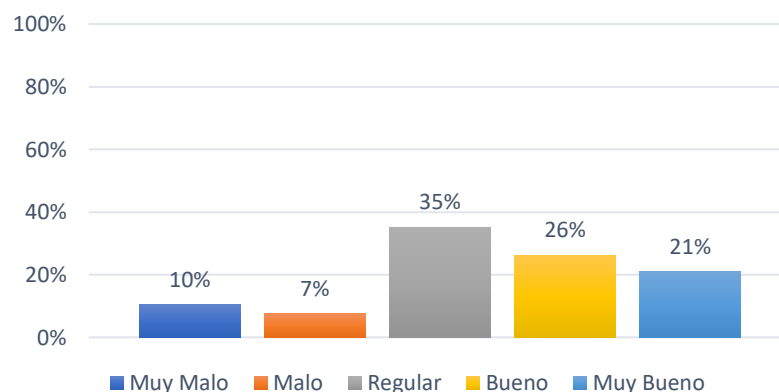
Nivel de la Variable Independiente Estrés Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	14	10%
Malo	10	7%
Regular	47	35%
Bueno	35	26%
Muy Bueno	28	21%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 1

Nivel de la Variable Independiente Estrés Laboral



Nota. Se observó que el 35% señala que el nivel de Estrés Laboral se encuentra en un nivel regular, a su vez el 26% manifiesta que el nivel es bueno, seguido del 21% que indica que el nivel es muy bueno, a su vez el 10% indica que el nivel es muy malo y por último el 7% indica que el nivel es malo.

Tabla 8

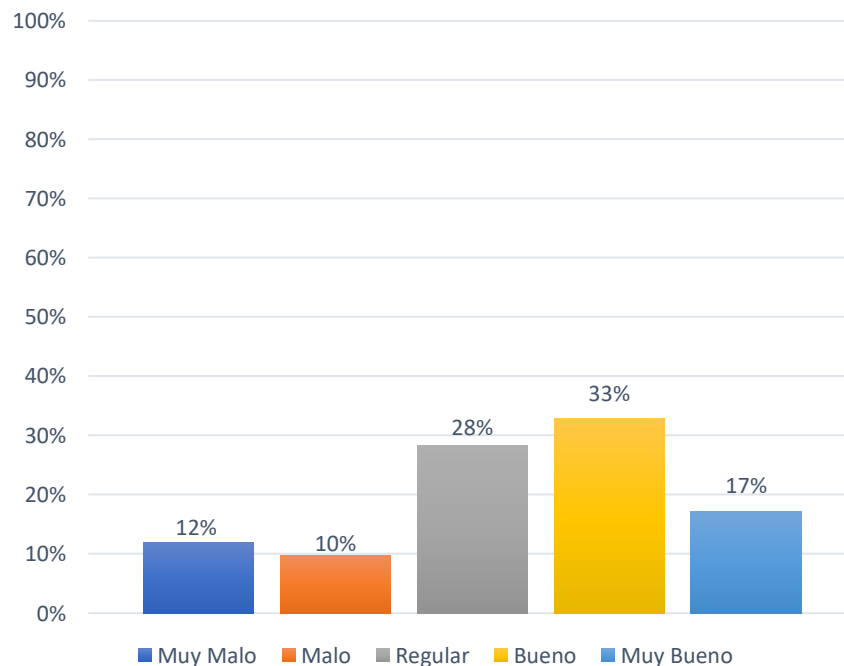
Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	16	12%
Malo	13	10%
Regular	38	28%
Bueno	44	33%
Muy Bueno	23	17%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 2

Nivel de la Dimensión Condiciones de Trabajo



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión condiciones de trabajo es bueno en 33%, el 28% señala que el nivel es regular, sin embargo, para el 17% es muy bueno, seguido del 12% que indica que es muy malo y finalmente el 10% señala está en un nivel malo.

Tabla 9

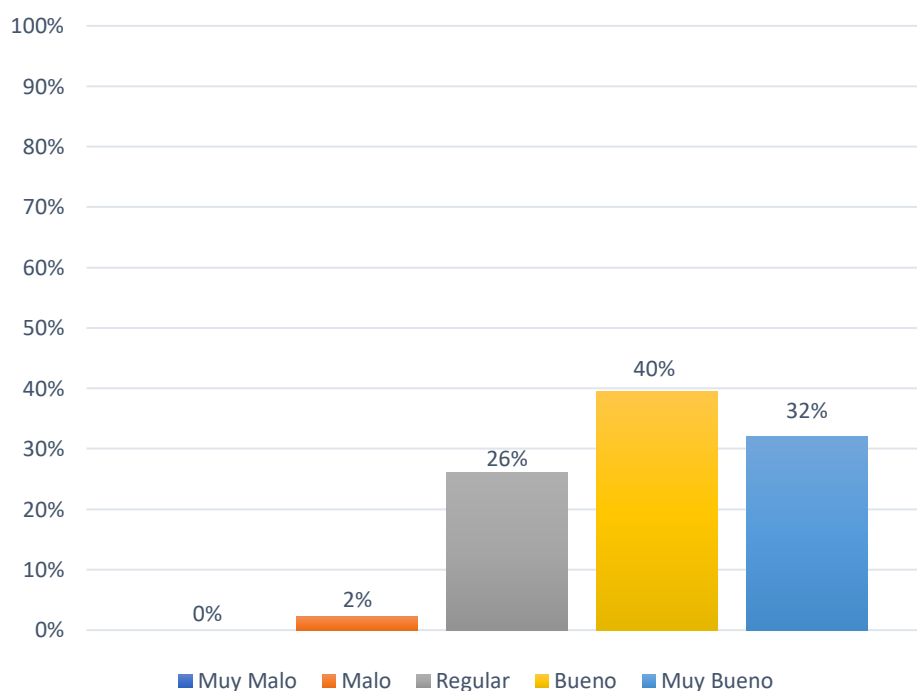
Nivel de la Dimensión Autoridades de la Empresa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	3	2%
Regular	35	26%
Bueno	53	40%
Muy Bueno	43	32%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 3

Nivel de la Dimensión Autoridades de la Empresa



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión autoridades de la empresa es bueno en 40%, el 32% señala que el nivel es muy bueno, sin embargo, para el 26% es regular y finalmente el 2% señala que es malo.

Tabla 10

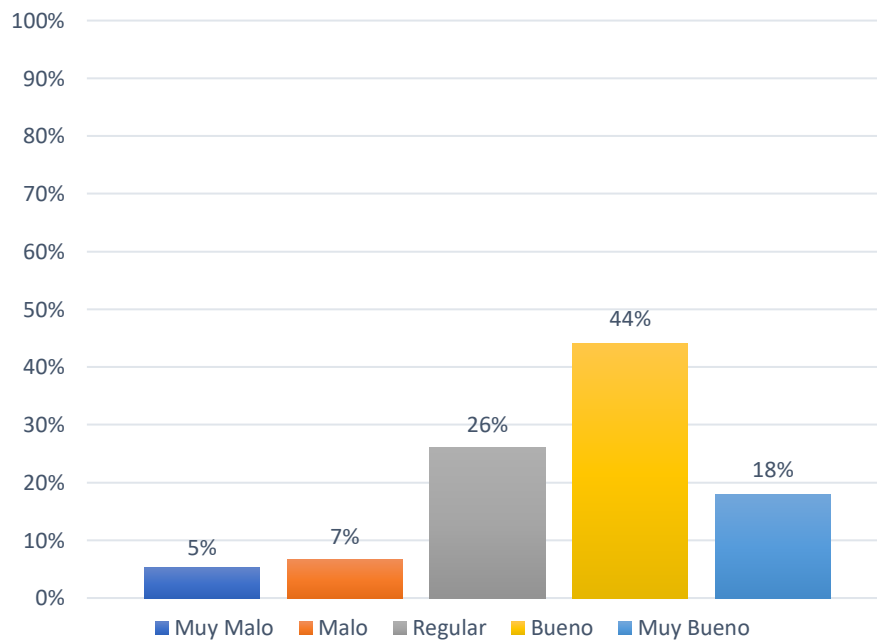
Nivel de la Dimensión Clientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	7	5%
Malo	9	7%
Regular	35	26%
Bueno	59	44%
Muy Bueno	24	18%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 4

Nivel de la Dimensión Clientes



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión clientes se encuentra en nivel bueno con 44%, además para el 26% se encuentra en un nivel regular, a su vez el 18% se encuentra en un nivel muy bueno, sin embargo, el 7% indica que es malo seguido del 5% que indica que es muy malo.

Tabla 11

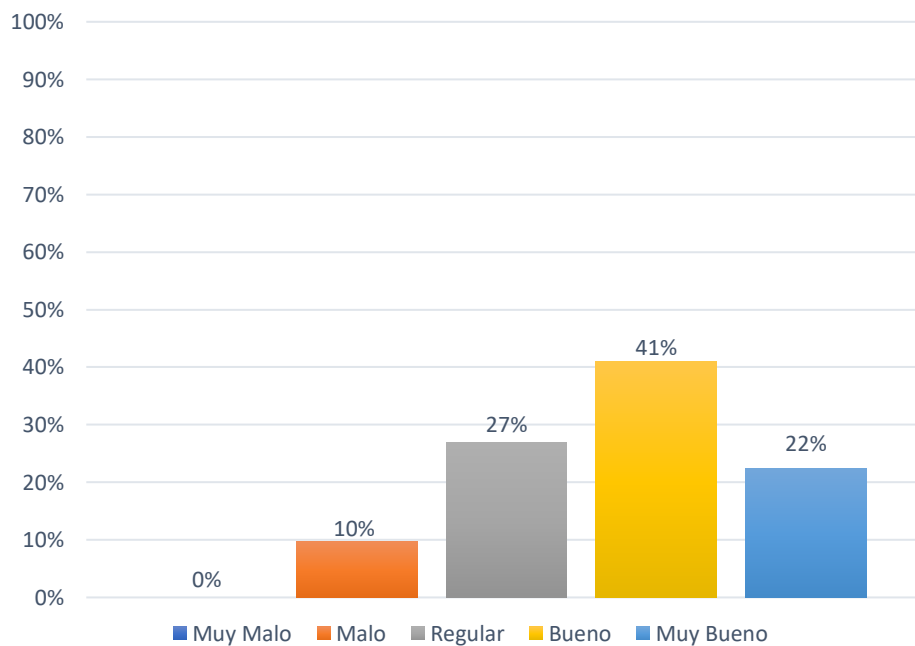
Nivel de la Dimensión Colega

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	13	10%
Regular	36	27%
Bueno	55	41%
Muy Bueno	30	22%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 5

Nivel de la Dimensión Colega



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión colega se encuentra en un nivel bueno con 41%, además para el 27% se encuentra en un nivel regular, seguido del 22% que indica que es muy bueno, y finalmente el 10% señala está en un nivel malo.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

RESULTADOS DE LA RECODIFICACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A LIMA - 2020.

Tabla 12

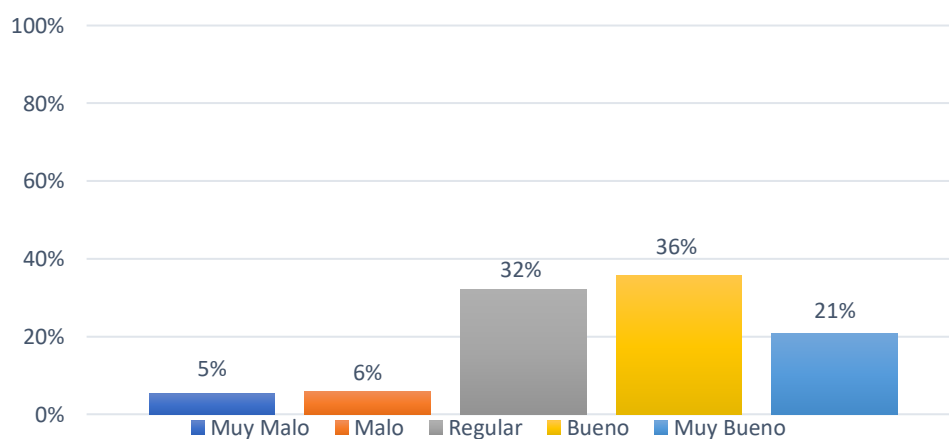
Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	7	5%
Malo	8	6%
Regular	43	32%
Bueno	48	36%
Muy Bueno	28	21%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 6

Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral



Nota. Se observó que el nivel de la variable dependiente Desempeño Laboral se encuentra en un nivel bueno con 36%, seguido del 32% que indica que el nivel es regular, además para el 21% está en un nivel muy bueno, para el 6% se encuentra en un nivel malo y finalmente el 5% señala está en un nivel muy malo.

Tabla 13

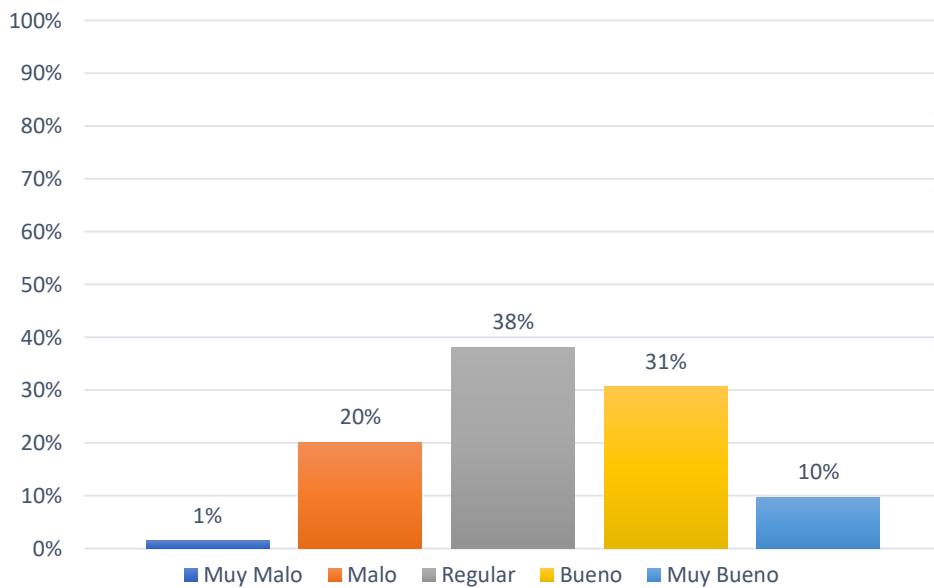
Nivel de la Dimensión Capacidad Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	2	1%
Malo	27	20%
Regular	51	38%
Bueno	41	31%
Muy Bueno	13	10%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 7

Nivel de la Dimensión Capacidad Laboral



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión Capacidad Laboral, para el 38% se encuentra en un nivel regular, sin embargo, para el 31% se encuentra en un nivel bueno, para el 20% está en nivel malo, para el 10% se encuentra en un nivel muy bueno y finalmente para el 1% se encuentra en un nivel muy malo.

Tabla 14

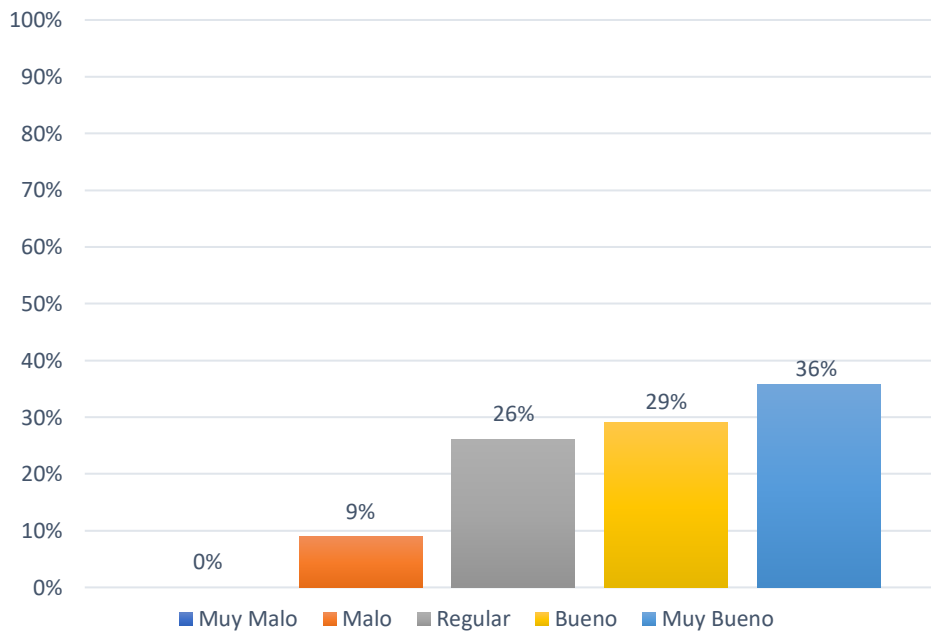
Nivel de la Dimensión Desarrollo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	12	9%
Regular	35	26%
Bueno	39	29%
Muy Bueno	48	36%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 8

Nivel de la Dimensión Desarrollo



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión desarrollo, para el 36% se encuentra en un nivel muy bueno, seguido del 29% que señala que es bueno, a su vez para el 26% está en un nivel regular, y finalmente para el 9% se encuentra en un nivel malo.

Tabla 15

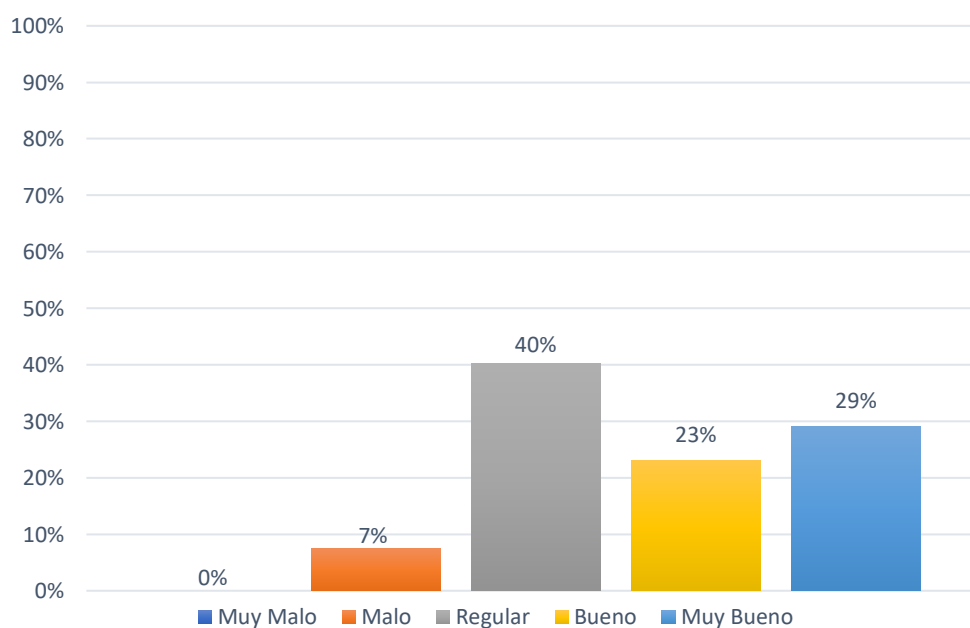
Nivel de la Dimensión Eficacia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	10	7%
Regular	54	40%
Bueno	31	23%
Muy Bueno	39	29%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 9

Nivel de la Dimensión Eficacia



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión Eficacia se encuentra en un nivel regular con 40%, además el 29% señala que se encuentra en un nivel muy bueno, a su vez para el 23% se encuentra en un nivel bueno y por último para el 7% está en un nivel malo.

Tabla 16

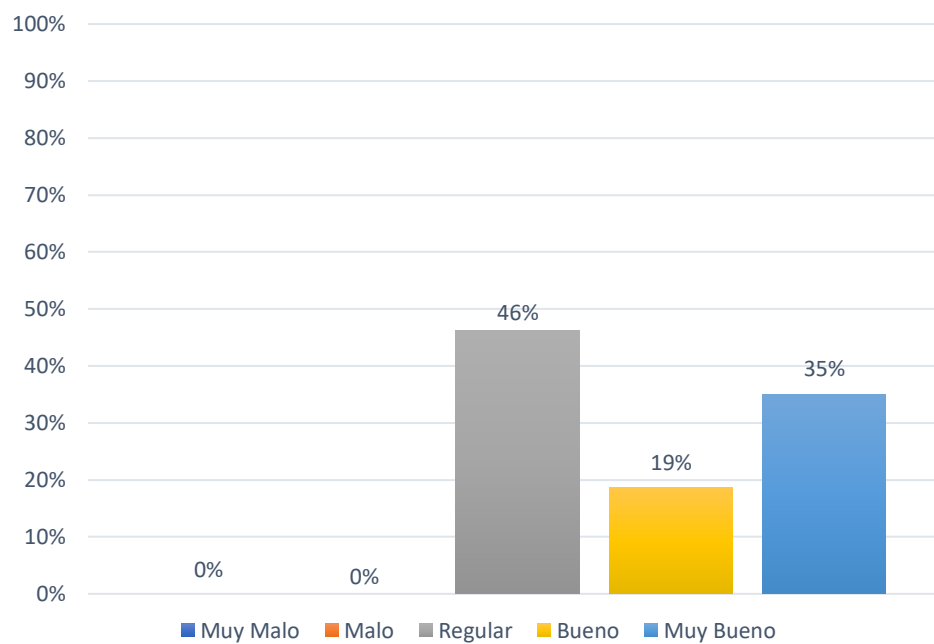
Nivel de la Dimensión Perfil del trabajador

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	62	46%
Bueno	25	19%
Muy Bueno	47	35%
Totales	134	100%

Nota. Fuente, encuesta aplicada a los colaboradores del área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A Lima - 2020.

Figura 10

Nivel de la Dimensión Perfil del Trabajador



Nota. Se observó que el nivel de la dimensión perfil del trabajador se encuentran en un nivel regular con 46%, a su vez para el 35% se encuentra en un nivel muy bueno y por último para el 19% se encuentra en un nivel bueno.

Tabla 17*Comprobación de Correlación*

			Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1	,852**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	134	134
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,852**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	134	134

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Se encontró que, el nivel de correlación por medio de la fórmula de Rho de Spearman obtuvo como resultado $r_s=0.852^{**}$, de significancia bilateral de 0.05, por consiguiente, se puede afirmar que, la hipótesis general es positiva y sí existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Ventas FARMA del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020, quedando sin efecto la hipótesis nula la cual indicaba lo contrario.

3.2. Discusión de Resultados.

Las indagaciones ejecutadas han sido de vital importancia, para responder al objetivo general de la tesis señalando que sí hay una conexión significativa entre las variables pesquisadas, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.852 con significancia bilateral de 0.05, según se puede estimar en la tabla N° 17, presentando una correlación positiva, dejando de lado la hipótesis nula que señala que no existe relación entre EL y DL de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Coincidiendo los resultados obtenidos con los de González (2015) en su investigación titulada “Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango” en México. Los resultados obtenidos mostraron que, la correlación existente entre el desempeño y el estrés laboral de los colaboradores de dicha compañía, para 50 sujetos en la prueba Escala de apreciación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la valuación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 el cual sobrepasa el mínimo de significancia de 0.05 igual a 0.28. Concluyó que dicho EL generado por los distintos elementos que forman parte de los distintos factores en el entorno laboral influía en el DL de los trabajadores de dicha compañía mexicana, cambiando de un área a otra, pero de igual forma influye en los resultados. Según la OIT (2016) EL es una respuesta emocional y física frente al daño generado por el desequilibrio en los requerimientos de un individuo y sus exigencias. La relación del estrés en el sector laboral se encuentra determinada con respecto a la organización del trabajo, su diseño y relaciones laborales según las exigencias que se sujeten o sobrepasen a las capacidades, recursos del colaborador y su capacidad en el grupo para afrontar las exigencias con respecto a lo que esperan de la cultura empresarial de la empresa.

Seguido a la ejecución del cuestionario para procesar la información obtenida se recodificaron los valores dándoles niveles tales como: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno para conseguir el porcentaje final. Se observa que el 35% señala que el nivel de EL se encuentra en un nivel regular, como se visualiza en la Tabla 07. Según Dar, Akmal, Naseem, & din Khan, (2011), el estrés laboral, aunque tiene un impacto despectivo en cualquier organización y desempeño del individuo, pero puede tener consecuencias nefastas cuando se relaciona con la

atención médica. El estrés laboral se considera en aumento y se ha convertido en un desafío para el empleador ya que el nivel alto de estrés resulta en baja productividad, aumento de absentismo y cobro a otras problemáticas de los empleados como alcoholismo, abuso de drogas, hipertensión y una gran cantidad de problemas cardiovasculares. Los factores de personalidad han mostrado inclinación hacia el estrés, la ansiedad, y salud ocupacional, resultado en distintas áreas de la medicina, y estos factores pueden contribuir a sentimientos de insatisfacción laboral y en estrés.

Seguido a la ejecución del cuestionario para procesar la información obtenida se recodificaron los valores dándoles niveles tales como: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno y Muy Bueno para conseguir el porcentaje final. Se observa que el nivel de la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno con 36%, como se visualiza en la Tabla 12. De acuerdo a Motowidlo y Harrison (2012) el desempeño laboral se trata del valor que espera la empresa, de los momentos de comportamiento de una persona sobre un periodo de tiempo. Un punto a señalar es que el desempeño forma parte del comportamiento. De forma general, es una característica agregada de distintos comportamientos que suceden durante cierto tiempo. Otro punto es el referido al valor esperado para la empresa. Según Robbins y Judge (2013) se trata del procedimiento realizado por el trabajador en la empresa, que sirve para que la empresa alcance sus metas, generando motivación y satisfacción en el trabajo. En la empresa se define como la productividad en el trabajo, esto significa la habilidad del empleado para producir y generar su trabajo con un menor tiempo empleado y menor esfuerzo, siendo evaluado por los jefes generando desenvolvimiento y productividad en el lugar en el que efectúa sus tareas.

La validez del instrumento usado con los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020, fue determinada mediante juicio de expertos, pues tres (03) expertos dieron su dictamen acerca del cuestionario previamente diseñado. Según Vijayán (2017) señala que EL es un resultado o respuesta a ciertos estímulos en los entornos. Actualmente, el estrés laboral se ha vuelto más aparente y conduce a la baja moral de los empleados. Las

causas porque el estrés laboral puede atribuirse a cambios en materia de TI, hábitos de vida competitivos y varios otros factores tipo social. El estrés puede ser un arma ambigua, vale decir, efectiva o contraproducente. Puede ser productivo cuando ayuda o motiva a las personas a trabajar más y desempeñarnos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se determinó que sí hay una conexión significativa entre las variables de estudio, obteniéndose una correlación Rho de Spearman de 0.852 con significancia bilateral de 0.05, como se puede apreciar en la tabla N° 17, presentando una correlación positiva, dejando de lado la hipótesis nula que señala que no existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020.

Del análisis del nivel de la variable estrés laboral de los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., se concluye que la variable estrés laboral está en un nivel regular con un 35%, lo que significa que se deben mejorar.

Del análisis del nivel de desempeño laboral los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., se observó que la variable desempeño laboral se situaba en un nivel bueno con un 36%. Esto denota que hay un porcentaje significativo aún que no se siente conforme con respecto a la forma en que se desempeñan dentro de la empresa, dado demostrando que hay aspectos por mejorar.

A fin de responder al tercer objetivo específico la validez del instrumento usado con los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020, fue determinada mediante juicio de expertos.

4.2. Recomendaciones

Es recomendable para los trabajadores del Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, mantener organizado el área laboral. Esto les permitirá ser más productivos evitando el menor número de situaciones distractoras y de esa manera lograr enfocarse de una mejor manera en cuanto a sus tareas especificadas. Así podrán sentir mayor tranquilidad ya que esto les servirá para lograr la concientización de sus tiempos y recursos que necesitan para lograr la consecución de sus labores operativas. De darse una buena organización de tiempos, se logrará dar el aminoramiento de percepciones acerca del EL dejando de lado aquellas sensaciones de carecer de suficientes horas para lograr la consecución de las exigencias delimitadas en sus centros laborales.

Se recomienda al Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A realizar capacitaciones al personal con respecto al manejo del estrés.

Además, se recomienda al Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A tener en cuenta que la responsabilidad del manejo del EL no es tan solo responsabilidad de la compañía, sino que involucra en también en demasía al empleado, quien es actor primordial en este escenario ya que debería de tener bien mapeado dicho EL y el modo en cómo debe de manejarse para evitar la afectación de su DL y, por tanto, de su bienestar laboral.

Por último, se recomienda dosificar de modo equitativo las tareas de los colaboradores, con el propósito de mantener cargas laborales adecuadas para cada uno los colaboradores, evitando con ello que se sumerjan en niveles de SL ya que se podrán organizar según recursos, conocimientos y habilidades con disponibilidad.

REFERENCIAS

- Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en La Unidad Minera Cobriza 2017*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin Palomino](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4868/Balvin_Palomino)
- Bedoya, J. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48>
- Bjaalid, G., Olsen, E., Melberg, K., & Mikkelsen, A. (2019). Institutional stress and job performance among hospital employees. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 365-382. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJOA-10-2018-1560>
- Brosschot, J. F., Verkuil, B., & Thayer, J. F. (2016). The default response to uncertainty and the importance of perceived safety in anxiety and stress: An evolution-theoretical perspective. *Journal of anxiety disorders*, 41, 22-34.
- Choquejahuá, L. (2017). *Estres laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá Olivera_Lizbet](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahuá_Olivera_Lizbet)
- Collantes, K. (2021). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral de las enfermeras de los servicios de hospitalización del hospital regional Huacho - 2019*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4388>
- Da Cruz, A., & Melgarejo, R. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020*. Lima: Universidad

- César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63035>
- Dar, L., Akmal, A., Naseem, M., & Khan, K. (2011). Impact of stress on employees job performance in business sector of Pakistan. *Global journal of management and business research*, 11(6).
- Dávila, N. (2019). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL15, Huarochirí 2019*. Lima: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45026/>
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental health and preventive medicine*, 24(1), 2.
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Saleh, M., & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(6).
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122.
- Gharib, M., Ahsan, S., Ahmad, M., & Ghouse, S. (2016). The impact of job stress on job performance: a case study on academic staff at Dhofar University. *International Journal of Economic Research*, 13(1), 21-33.
- González, M. (2015). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf
- Guerrero, F. (2021). *Estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 11010 Mariano Melgar Valdivieso - José Leonardo Ortiz, 2020*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7925>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (6 ed.). México: Mc.Graw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and health at work, 8*(1), 67-71.
- Joshi, K., Sochaliya, K., Modi, B., Sharma, L., Singh, S., & Kartha, G. (2021). A study on the effect of occupational stress on job performance in the nursing staff of a tertiary care teaching hospital in Surendranagar district. *Indian Journal of Community Health, 33*(1), 139-145. Obtenido de <https://www.iapsmupuk.org/journal/index.php/IJCH/article/view/1892>
- Kivimäki, M., & Kawachi, I. (2015). Work stress as a risk factor for cardiovascular disease. *Current cardiology reports, 17*(9), 74.
- Méndez, J. (2019). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta Pediatr Mex 2004;25*(5):299-302, 25(5), 299-302. Obtenido de <http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/>
- Michie, S. (2002). Causes and management of stress at work. *Occup Environ Med, 59*, 67-72.
- Moreno, L., Ramírez, K., & Tamani, G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1310>
- Motowidlo, S., & Kel, H. (2012). *Handbook of psychology*. Estados Unidos: Industrial and organizational psychology.
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan, 12*(3), 263-274.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés Laboral*. Ginebra: OIT. Obtenido de <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/>

- Palomino, S. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA –2017*. Lima: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/>
- Premalatha, D., & Subramanian, S. (2020). An Empirical Relationship between Stress and Job Performance: A Study with Private School Teachers. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 11(1), 57-60. Obtenido de <https://medicopublication.com/index.php/ijphrd/article/view/324>
- Quispe, Y. (2019). *Nivel de Estrés y Desempeño Laboral de los profesionales de salud del Centro de Salud El Bosque, La Victoria, Chiclayo, 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6475>
- Ramírez, T., D'Aubeterre, M. E., & Álvarez, J. C. (2010). Dimensiones asociadas al estrés laboral. *Investigación y Postgrado*, 33-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/658/65822264003>
- Rennie, J., Fouad, C., Reni, D., & Nezar, S. (2021). Impact of work stress during COVID-19 epidemic on job satisfaction and job performance among nurses in critical care units, United Arab Emirates 2020. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine Research*, 5(2), 225-231. Obtenido de <https://www.hillpublisher.com/ArticleDetails/575>
- Rentería, E. (2021). *Influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán - Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3794>
- Rickenbach, E. H., Almeida, D. M., Seeman, T. E., & Lachman, M. E. (2014). Daily stress magnifies the association between cognitive decline and everyday memory problems: An integration of longitudinal and diary methods. *Psychology and aging*, 29(4), 852.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

- Rojas, K. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017*. Lima: UNMSM. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11593>
- Román, M. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de Boticas Inkafarma del Distrito El Agustino turno tarde, Octubre - Diciembre 2018*. Lima: Universidad María Auxiliadora. Obtenido de <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/200>
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2005). *Performance Concepts and Performance Theory*. John Wiley & Sons, Ltd.
- Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación*. Colombia: Ensayo.
- Velásquez, M. (2008). *Ética en los negocios*. México: Pearson Educación.
- Vijayan, M. (2017). Impact of Job Stress on Employees Job Performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), 21.
- Villacres, C., & Zambrano, C. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Chone*. Ecuador: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ. Obtenido de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020	Objetivo general: Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020	Hipótesis Positiva Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio Medifarma S.A., Lima 2020.	Variable independiente: Estrés Laboral	Condiciones de trabajo	Condiciones de limpieza Condiciones de iluminación Condiciones de ventilación Ruido en la empresa Espacio para realizar el trabajo Relación con gerentes y jefes Comunicación sobre toma de decisiones.
	Objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A.	Hipótesis Negativa No Existe relación entre el estrés laboral y el		Autoridades de la empresa	Interés por las necesidades de los trabajadores. Evaluación de desempeño de los trabajadores
MEDIFARMA S.A.?				Cientes	Trato de los clientes Acciones en la empresa Buena actitud del cliente Prestación del servicio
				Colegas	Comunicación entre colegas Interés por el trabajo

<p>Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020</p>	<p>desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio Medifarma S.A., Lima 2020.</p>	<p>Variable dependiente:</p>	<p>Capacidad Laboral</p>	<p>Cumplimiento de compromisos laborales Relaciones personales entre trabajadores Interés por el trabajo Cumplimiento de compromisos laborales Relaciones personales entre trabajadores</p>
<p>Validar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Desenvolvimiento</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Puestos de trabajo Formación y actualización de conocimientos Habilidades individuales Comunicación abierta y directa Bienestar en el centro de labores Percepción del trabajo Metas alcanzadas Conocimiento del puesto de trabajo.</p>
			<p>Perfil del trabajador</p>	<p>Edad Identificación con la empresa</p>

Fuente, elaboración propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección



ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA 2020.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de preguntas relacionadas con la toma de decisiones. Señala la opción que más se corresponda con tu forma de actuar en estos momentos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

1: TD= Totalmente desacuerdo / 2: D=Desacuerdo / 3: ND/NA: Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 4: De acuerdo / 5: Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	TD	D	ND/NA	A	TA
		1	2	3	4	5
1	¿Las condiciones de limpieza del lugar de trabajo son las adecuadas?					
2	¿Las condiciones de iluminación son las adecuadas para el lugar de trabajo?					
3	¿La ventilación es la adecuadas para el lugar de trabajo?					
4	¿El ruido en la empresa le permite realizar sus funciones?					
5	¿El espacio de trabajo le permite realizar sus funciones laborales?					
6	¿Le genera estrés no tener un espacio privado en el trabajo?					

7	¿Es buena la relación con la jefatura y la gerencia?					
8	¿Es adecuada la comunicación para tomar decisiones?					
9	¿Las autoridades se sienten interesados por sus necesidades?					
10	¿Le causa estrés que su supervisor no se preocupe por su bienestar?					
11	¿Han realizado evaluaciones de desempeño?					
12	¿Existe buen trato por parte de los clientes de la empresa?					
13	¿La empresa ha tomado acciones para mantener buenas relaciones con los colaboradores?					
14	¿La actitud del cliente le genera predisposición al atenderlo?					
15	¿Está de acuerdo con la prestación del servicio?					
16	¿Está de acuerdo con la comunicación con sus compañeros?					
17	¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?					
18	¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?					
19	¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?					
20	¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?					
21	¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?					

22	¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?					
23	¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?					
24	¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?					
25	¿Los puestos de trabajo están diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa?					
26	¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo?					
27	¿Se realizan capacitaciones a los colaboradores por parte de la empresa?					
28	¿Los cursos de capacitación le permiten hacer bien su trabajo?					
29	¿Se han determinado que habilidades se necesitan para el puesto de trabajo?					
30	¿Puede realizar sus actividades sin necesidad de que se lo indiquen?					
31	¿La comunicación les permite desenvolverse correctamente en la empresa?					
32	¿Su nivel de comunicación le permite exponer con facilidad sus ideas?					
33	¿Hay condiciones que brindan bienestar en el trabajo?					
34	¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?					

35	¿Considera importante la percepción del trabajo?					
36	¿Puede sugerir mejoras con respecto a los procesos que aplica la empresa?					
37	¿Cumplen las metas planteadas por la empresa?					
38	¿Participó alguna vez en la elaboración y establecimiento de las metas?					
39	¿Ud. conoce que funciones debe realizar en su puesto de trabajo?					
40	¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?					
41	¿Cree que es importante la edad para determinar el perfil del trabajador?					
42	¿Considera importante sentirse identificado con la organización?					

Fuente, elaboración propia.

Anexo 3. Validación de instrumento por Juicio de Expertos

Experto 01

NOMBRE DEL JUEZ	MAGALY HURTADO ORELLANA
PROFESIÓN	QUIMICO FARMACÉUTICO
ESPECIALIDAD	MGGESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	26 AÑOS
CARGO	GERENTE DE LÍNEA
Título de Investigación: ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA 2020.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Nestor Mezarina Quispe
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020.
	ESPECIFICOS Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Validar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 42 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL	
1. ¿Las condiciones de limpieza del lugar de trabajo son las adecuadas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

2. ¿Las condiciones de iluminación son las adecuadas para el lugar de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿La ventilación es la adecuada para el lugar de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: Revisar alternativa al aire acondicionado _____
4. ¿El ruido en la empresa le permite realizar sus funciones?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: No hay ruidos molestos _____
5. ¿El espacio de trabajo le permite realizar sus funciones laborales?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Le genera estrés no tener un espacio privado en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Es buena la relación con la jefatura y la gerencia?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Es adecuada la comunicación para tomar decisiones?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: Puede mejorar no es extremo.
9. ¿Las autoridades se sienten interesados por sus necesidades?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Le causa estrés que su supervisor no se preocupe por su bienestar?	TA() TD(x) SUGERENCIAS: _____
11. ¿Han realizado evaluaciones de desempeño?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: ____sí
12. ¿ Existe buen trato por parte de los clientes de la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿La empresa ha tomado acciones para mantener buenas relaciones con los colaboradores?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿La actitud del cliente le genera predisposición al atenderlo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Está de acuerdo con la prestación del servicio?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

16. ¿Está de acuerdo con la comunicación con sus compañeros?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	
21. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Los puestos de trabajo están diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Se realizan capacitaciones a los colaboradores por parte de la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
28. ¿Los cursos de capacitación le permiten hacer bien su trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

29. ¿Se han determinado que habilidades se necesitan para el puesto de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
30. ¿Puede realizar sus actividades sin necesidad de que se lo indiquen?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
31. ¿La comunicación les permite desenvolverse correctamente en la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
32. ¿Su nivel de comunicación le permite exponer con facilidad sus ideas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
33. ¿Hay condiciones que brindan bienestar en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
34. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
35. ¿Considera importante la percepción del trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
36. ¿Puede sugerir mejoras con respecto a los procesos que aplica la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
37. ¿Cumplen las metas planteadas por la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _La que dependen de uno cualitativas, las cuantitativas dependen del mercado y puede no se llegue._
38. ¿Participó alguna vez en la elaboración y establecimiento de las metas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
39. ¿Ud. conoce que funciones debe realizar en su puesto de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
40. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: __Cuando no conoces algo se te dificulta, se aprende.
41. ¿Cree que es importante la edad para determinar el perfil del trabajador?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
42. ¿Considera importante sentirse identificado con la organización?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>41</u> N° TD <u>1</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



NOMBRE: MAGALY DEL PILAR HURTADO ORELLANA
DNI: 09392054

JUEZ - EXPERTO

Experto 02

NOMBRE DEL JUEZ	Miriam Aguilar
PROFESIÓN	Farmacéutico
ESPECIALIDAD	MBA Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 años
CARGO	Gerente de Línea
Título de Investigación: ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA 2020.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Nestor Mezarina Quispe
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Validar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 42 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL	
1. ¿Las condiciones de limpieza del lugar de trabajo son las adecuadas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

2. ¿Las condiciones de iluminación son las adecuadas para el lugar de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿La ventilación es la adecuada para el lugar de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿El ruido en la empresa le permite realizar sus funciones?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿El espacio de trabajo le permite realizar sus funciones laborales?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Le genera estrés no tener un espacio privado en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Es buena la relación con la jefatura y la gerencia?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Es adecuada la comunicación para tomar decisiones?	TA() TD(x) SUGERENCIAS: _____ escuchan sus opiniones y/o sugerencias?__
9. ¿Las autoridades se sienten interesados por sus necesidades?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Le causa estrés que su supervisor no se preocupe por su bienestar?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Han realizado evaluaciones de desempeño?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Existe buen trato por parte de los clientes de la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿La empresa ha tomado acciones para mantener buenas relaciones con los colaboradores?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿La actitud del cliente le genera predisposición al atenderlo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Está de acuerdo con la prestación del servicio?	TA() TD(x) SUGERENCIAS: _____ no está claro el objetivo de la pregunta. _____

16. ¿Está de acuerdo con la comunicación con sus compañeros?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	
21. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Los puestos de trabajo están diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Se realizan capacitaciones a los colaboradores por parte de la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
28. ¿Los cursos de capacitación le permiten hacer bien su trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

29. ¿Se han determinado que habilidades se necesitan para el puesto de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
30. ¿Puede realizar sus actividades sin necesidad de que se lo indiquen?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
31. ¿La comunicación les permite desenvolverse correctamente en la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
32. ¿Su nivel de comunicación le permite exponer con facilidad sus ideas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
33. ¿Hay condiciones que brindan bienestar en el trabajo?	TA() TD(x) SUGERENCIAS: _____ la pregunta seria, ¿qué condiciones brindan bienestar en su trabajo? _____
34. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
35. ¿Considera importante la percepción del trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
36. ¿Puede sugerir mejoras con respecto a los procesos que aplica la empresa?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
37. ¿Cumplen las metas planteadas por la empresa?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
38. ¿Participó alguna vez en la elaboración y establecimiento de las metas?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
39. ¿Ud. conoce que funciones debe realizar en su puesto de trabajo?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
40. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
41. ¿Cree que es importante la edad para determinar el perfil del trabajador?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____
42. ¿Considera importante sentirse identificado con la organización?	TA(x) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 41 </u> N° TD <u> 1 </u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



Miriam Aguilar Romero

DNI 20443028

JUEZ - EXPERTO

Experto 03

NOMBRE DEL JUEZ	ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
CARGO	DTC UCV
Título de Investigación: ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA 2020.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES y APELLIDOS	Nestor Mezarina Quispe
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Determinar la relación entre estrés laboral y el desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A, Lima 2020.
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel de estrés laboral en los trabajadores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Identificar el nivel de desempeño de los colaboradores en el Área de Ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima 2020. Validar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del área de ventas Farma del Laboratorio MEDIFARMA S.A., Lima, 2020
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 42 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL	
1. ¿Las condiciones de limpieza del lugar de trabajo son las adecuadas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

2. ¿Las condiciones de iluminación son las adecuadas para el lugar de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿La ventilación es la adecuada para el lugar de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿El ruido en la empresa le permite realizar sus funciones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿El espacio de trabajo le permite realizar sus funciones laborales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿Le genera estrés no tener un espacio privado en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Es buena la relación con la jefatura y la gerencia?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Es adecuada la comunicación para tomar decisiones?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
9. ¿Las autoridades se sienten interesados por sus necesidades?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Le causa estrés que su supervisor no se preocupe por su bienestar?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Han realizado evaluaciones de desempeño?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Existe buen trato por parte de los clientes de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿La empresa ha tomado acciones para mantener buenas relaciones con los colaboradores?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿La actitud del cliente le genera predisposición al atenderlo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Está de acuerdo con la prestación del servicio?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

16. ¿Está de acuerdo con la comunicación con sus compañeros?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
19. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	
21. ¿Existe interés sobre el trabajo realizado por parte de los colegas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿Se cumplen con los trabajos y compromisos con la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿Le genera estrés no tener control sobre sus funciones en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Existe buena relación con los colegas en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿Los puestos de trabajo están diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿Tiene iniciativa para realizar su trabajo?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Se realizan capacitaciones a los colaboradores por parte de la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
28. ¿Los cursos de capacitación le permiten hacer bien su trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

29. ¿Se han determinado que habilidades se necesitan para el puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
30. ¿Puede realizar sus actividades sin necesidad de que se lo indiquen?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
31. ¿La comunicación les permite desenvolverse correctamente en la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
32. ¿Su nivel de comunicación le permite exponer con facilidad sus ideas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
33. ¿Hay condiciones que brindan bienestar en el trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
34. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
35. ¿Considera importante la percepción del trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
36. ¿Puede sugerir mejoras con respecto a los procesos que aplica la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
37. ¿Cumplen las metas planteadas por la empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
38. ¿Participó alguna vez en la elaboración y establecimiento de las metas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
39. ¿Ud. conoce que funciones debe realizar en su puesto de trabajo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
40. ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
41. ¿Cree que es importante la edad para determinar el perfil del trabajador?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
42. ¿Considera importante sentirse identificado con la organización?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:

N° TA 100% N° TD _____

2. COMENTARIO GENERALES: LOS ITEMS SE AJUSTAN A LOS OBJETIVOS

3. OBSERVACIONES

Ericka J. Suy Suy Ch

~~Mg. Suy Suy Chembergo Ericka~~
CLAD - 13374

JUEZ - EXPERTO

N° COLEGIATURA 13374

Anexo 4. Carta de presentación por parte de la Universidad Señor de Sipán

"Año de la Universalización de la Salud"

Ciudad Universitaria, Diciembre del 2020

Mg:
ERNESTO RAMOS NORIEGA

Jefe de Ventas Farma:
MEDIFARMA S A

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conoedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del estudiante:

- Nestor Mezarina Quispe, con DNI: 426 40643

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y se a propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.



Atentamente,

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
vicubasc@crece.uss.edu.pe



Anexo 5. Carta de permiso por parte de la institución



"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 01 de Diciembre del 2020

Señora:

DRA. JANET ISABEL CUBAS CARRANZA

DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

ASUNTO : AUTORIZACIÓN SOLICITADA

REF. : CARTA DE PERMISO Y APOYO EN INVESTIGACIÓN

Me es grato dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo, y por este intermedio manifestarle que se le **AUTORIZA** para que el alumno **Sr. NESTOR MEZARINA QUISPE**, realice su Informe de Investigación solicitada mediante documentó de la referencia.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente;



Ernesto Ramos Noniega
Jefe de Venta Comercial

MEDIFARMA S.A.
RUC: 20100018625 www.medifarma.com.pe

Jr. Ecuador 787 - Lima I - Perú. Telf.: (51) 332-6200
Av. Santa Rosa 390 Urb. Aurora Ate Lima 3 - Perú. Telf.: (51) 332-6200
Oficinas Administrativas:
República de Colombia 791, Edificio Plaza República, Piso 10 - San Isidro, Lima 27 - Perú. Telf.: (51) 207-0000

Anexo 6. Resolución de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 11 de noviembre de 2020.

VISTO:

El Oficio N° 0373-2020/FACEM-DA-USS de fecha 10/11/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 11/11/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación, de los estudiantes del IX ciclo de la asignatura de Investigación I, de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la modalidad de estudios regular, sesión "B" - semestre 2020 II, a cargo del docente Dr. Córdova Chirinos José William, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Sandra Mary Guzmán
SECRETARÍA ACADÉMICA III

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1175-FACEM-USS-2020**

Nº	AUTOR(A)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	BAZÁN VILLEGAS LUIS ENRIQUE SÁNCHEZ MARTÍNEZ JAGAIRA MEDALLY	PROPUESTA DE PLAN DE MARKETING PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN ROUND TRIP DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	LEÓN AYASTA, ALEXIS YAN CARLOS	ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA BMC S.A.C. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	BRAVO DÁVILA LANDRY GERALDINE CALLE CHAMBE HILDA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA JAEN, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
04	HERNÁNDEZ VILLALOBOS ELIZABETH	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANDABAMBA, SANTA CRUZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
05	FERNÁNDEZ CUBAS EMERSON FRANCESCOOLI	PLAN DE MARKETING VIRAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA GRUPO ASES CAPITAL S.A.C. -CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
06	MEZARINA QUISPE NESTOR	ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
07	MORI CACHIQUE ETY ELISABETH	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
08	LIMA MALDONADO, ROBINSON JESÚS RODRÍGUEZ DÁVILA, LUIS ALFREDO	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL CENTRO MEDICO NEW CAR S.A.C, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
09	CALLE YACTAYO CARLOS LUIS	GESTIÓN MUNICIPAL Y LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA URB FRANCISCO BOLOGNESI, DEL DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CALDERÓN VILCHEZ WENDY GENOVEVA CRUZADO YESQUEN CICELY	DESEMPEÑO LABORAL Y LAS COMPENSACIONES DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA ARICA -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	GONZALES PIÑA JESSICA ALEXA	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA INVERSIONES M&K E.I.R.L., CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	SURCO BOCANEGRA BRYAN DAVID	GESTIÓN MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN FELIPE, JAÉN, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	RÍOS ROJAS MARÍA DE LOS ÁNGELES	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN EL HOSPEDAJE MARIANA S.A.C., OYOTÚN, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	CORREA PINTADO ANGIE PRISILLA QUISPE QUISPE KEMMI IVANNA	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE CALLAYUC, CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	PAREDES UGAZ RICARDO MANUEL	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE VENTAS EN LA DISTRIBUIDORA AGUA VITANIA, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

16	GARCÍA MOSCOSO RICHARD ANTONIO	CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BBVA CONTINENTAL AGENCIA SANTA CRUZ, LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CAJO QUINTANA, ELIZABETH PACHERRES FERNÁNDEZ, JULIO CESAR	PROPUESTA DE HERRAMIENTAS DE MANUFACTURA ESBELTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA KHUNA FOODS S.A.C. - TUMBES, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	HOYOS ROJAS EDUARDO RIVERA DÍAZ LESLY	SATISFACCIÓN LABORAL Y LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA CAMPOSOL S.A., CHAO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	GALLO SOPLOPUCO VIMANA GIANELLA	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN EL SERVICENTRO VALERIA S.A.C. - OLMOS, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	CARRANZA ZULOETA ROBERTO EDUARDO	ESTRATEGIAS SEGÚN MÉTODO CANVAS Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO EN LA EMPRESA COZAQUI INGENIEROS S.A.C. - CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	YOVERA CAMPOS MANUEL RENATO.	PLAN DE MARKETING MIX PARA AUMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA PUCCIO CONTRATISTAS S.A.C CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	CORNEJO ROJAS GIUSEP ALBERTO	EL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA KONECTA - SEDE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	DÍAZ PEREYRA RONY	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS DE LA 1ERA BRIGADA MULTIPROPOSITO, RIMAC, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	ALVARADO SALAZAR IVÁN OMAR	GESTIÓN DE RIESGOS Y LOS PROCESOS DE CONTROL EN LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO EN LA INTENDENCIA ADUANA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	BACA CALDAS CLAUDIA ELIZABETH	ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN PARA LA CAPTACIÓN DE CUENTES EN LA EMPRESA NORTH BUSINESS CIX EIRL, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	ROJAS LEON SHEYLLA MARIZOL SOPLAPUCO TIPARRA CHARITO LIZETH	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA CONSTRUCTORA ELCOS GADIEL CONTRATISTAS GENERALES S.A.C. - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	FARFAN SILVA MARIENI BLANCA AZUCENA	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA LOYN INGENIEROS S.A.C, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	LARREA SANTISTEBAN WILLY KEVIN	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE CONTENIDOS PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANTE MI HUERTA DE TUCUME, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	CHAVESTA GÓMEZ VÍCTOR DOLORES	SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MODALIDAD DE TRABAJO REMOTO EN LA EMPRESA KONECTA, SEDE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	GÁLVEZ CASAPIA RUBÉN GUILLERMO	PROPUESTA DE UN PROCESO DE COMPRAS DE INSUMOS PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA COCINA FÁCIL S.A.C., LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	NÚÑEZ SALDARRIAGA ANA MILAGROS	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TECNO FAST, LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

 Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

32	SAAVEDRA SANDOVAL LUCY MARISOL LÓPEZ VARGAS CORBACHO MARTIN ALONSO	LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMÍ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	PINILLOS MONTEZA RICARDO ALFREDO	SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	PÉREZ DÍAZ, MARTÍN ALEJANDRO	EL DESEMPEÑO LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL COLABORADOR DE LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO INTENDENCIA ADUANA DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35	GARCÍA JIMÉNEZ HAYNET CELI	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA RESTOBAR ENTRE PELOTAS S.A.C, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
36	TANANTA RIVADENEIRA PAOLA SOFÍA	LA REINGENIERÍA DE PROCESOS COMO PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INVERSIONES CAVIANDINA SAC LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
37	ESPINOZA PALACIOS MARCIO ALDAIR	MARKETING DIGITAL PARA PROMOCIONAR LOS SERVICIOS DEL ECO HOSTAL MAMITA HELMITA S.C.R.L., CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
38	MONTEZA BECERRA BRAYAN SMITH	PLAN DE MARKETING MIX PARA EL MEJORAMIENTO DE VENTAS DEL MINIMARKET MARÍA FERNANDA, OYOTUN, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
39	MERA PIZARRO JOHRDY JESÚS	PLAN DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DEL LABORATORIO CLINICO GENETICS, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
40	BALDARRAGO GASCO TABO CABREJOS MONTENEGRO JAIME RICARDO	PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LOS INGRESOS DE LA EMPRESA CONOCE BIEN S.A.C., CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
41	OLIVA DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO	PROCEDIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN COMO FACTOR DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE FRAUDES DE TARJETA OH, SAN BORJA LIMA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
42	MEDINA MENOR YALIXA MAITE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA AGRO INDUSTRIAL PUCALÁ, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
43	VILLACORTA LICERA MANUEL SMITH	SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA JJC CONTRATISTAS GENERALES S.A., LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
44	VÉLEZ ECHEVERRE ROBERTO CARLOS	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MYPE REPRESENTACIONES "JUAN FRANCISCO MEJIA" PIURA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
45	FERNÁNDEZ FUENTES EDINSON LEE	EL PROCESO DE COBRANZA Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CMAC PIURA S.A.C., AGENCIA CUTERVO, CAJAMARCA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1175-FACEM-USS-2020**

46	PARI MAMANI BUENAVENTURA ALVIS	MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL SUR, AREQUIPA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
47	JERI RATTO MIGUEL ÁNGEL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA I.B. INGENIEROS ASOCIADOS S.R.L. LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
48	ROA GUTIÉRREZ WILLIAM	PROPUESTA DE GESTION DE LOGISTICA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA MARCA MERLÍN, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
49	SAUCEDO HOYOS WINSTON WIENE	GESTION MUNICIPAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANGO, SAN IGNACIO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
50	CHÁVEZ ARANIBAR RONY RENZO	HABILIDADES DIRECTIVAS Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA DIVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SEDAPAR, AREQUIPA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 7. Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

MEZARINA QUISPE NESTOR

Apellidos y nombres

42640643

2161802407

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

ADMINISTRACIÓN

Escuela académico profesional

CIENCIAS EMPRESARIALES

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del informe de investigación titulado

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA 2020.

La misma que presento para optar el grado de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


42640643
MEZARINA QUISPE NESTOR



DNI N° 42640643

Anexo 8. Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 24 de mayo 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:


Nestor Mezarina Quispe con DNI 42640643.

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA, 2020, presentado y aprobado en el año **2023** como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**, 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 Nº 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
Mezarina Quispe Nestor	42640643	

Anexo 9. Evidencias Fotográficas

Figura 11

Fotografía durante la recolección de información



Fuente. Elaboración propia.

Figura 12

Fotografía durante la recolección de información



Fuente. Elaboración propia.

Figura 13

Fotografía durante la recolección de información



Fuente. Elaboración propia.

Figura 14

Fotografía durante la recolección de información



Fuente. Elaboración propia.

Anexo 10. Reporte Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFA	Nestor Mezarina Quispe
RECuento de palabras	RECuento de caracteres
17664 Words	96797 Characters
RECuento de páginas	Tamaño del archivo
71 Pages	232.6KB
Fecha de entrega	Fecha del informe
May 25, 2023 9:24 AM GMT-5	May 25, 2023 9:26 AM GMT-5
● 20% de similitud general	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 18% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 11% Base de datos de trabajos entregados• 1% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)• Material citado	

Anexo 11. Acta de originalidad



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° 1175-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **MEZARINA QUISPE NESTOR**, con su tesis Titulada **ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE VENTAS FARMA DEL LABORATORIO MEDIFARMA S.A., LIMA, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20%** 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, 25 de mayo de 2023

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

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