



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS FRENTE AL
ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
SERVICIOS DE LIMA; CALLAO; 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Jose Antonio Otarola Aguilar

Asesor:

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabián
<https://orcid.org/0000-0002-1975-4406>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	César Augusto Acosta Cashu	07580806
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Luis Jose Alvarado Yupanqui	20025251
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Milton Ricardo Calderón Pizango	10684852
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

26%

★ hdl.handle.net

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios por haberme brindado salud, sabiduría, entendimiento y la oportunidad de haber plasmado las enseñanzas académicas adecuadas para poder culminar este desafío académico con éxito.

A mis padres por toda la capacidad de comprensión y confianza en estos años de estudio; además, de brindarme consejos que sirvieron como aporte para mi desenvolvimiento personal, así como profesional.

A mi familia, hermano y amigos que son autores de mi inspiración, apoyo incondicional y motivación moral a seguir adelante mediante la perseverancia, estudio y superación constante en estos tiempos muy complicados que nos ha tocado vivir y afrontar a causa de la pandemia.

AGRADECIMIENTO

A los profesores expresar mi sincera gratitud, por su apoyo en esta etapa de formación académica; puesto que, siempre estuvieron dispuestos a responder las consultas contribuyendo a mi crecimiento profesional.

A la Universidad Privada del Norte, por ser el canal de orientación y logro, con el objetivo de ofrecer conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

Otárola Aguilar, José Antonio.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMIILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	56
REFERENCIAS	63
ANEXOS	74

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de medición de los instrumentos	34
Tabla 2 Juicio de Expertos.....	35
Tabla 3 Datos de alfa de Cronbach aplicada a los cuestionarios	35
Tabla 4 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	36
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de evaluados según el género	38
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de evaluados según el rango de edades	39
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de la Variable estrategias frente al estrés	40
Tabla 8 Frecuencia y porcentajes de la dimensión respuesta fisiológica	41
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Respuesta Psicológica	42
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de la dimensión ambiente laboral.....	43
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de la Variable desempeño laboral	44
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de la dimensión eficacia en colaboradores	45
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Eficiencia en Colaboradores.	46
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Relaciones Interpersonales.....	47
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Motivación Laboral.....	48
Tabla 16 Prueba de normalidad	49
Tabla 17 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	50
Tabla 18 Correlación de hipótesis general	51
Tabla 19 Correlación de hipótesis específica N° 1	52
Tabla 20 Correlación de hipótesis específica N° 1	53
Tabla 21 Correlación de hipótesis específica N° 3.....	54
Tabla 22 Correlación de hipótesis específica N° 4.....	55

Índice de figuras

Figura 1. Cálculo de muestra.....	32
Figura 2. Porcentajes de evaluados según el género	38
Figura 3. Porcentajes de evaluados según el rango de edades.....	39
Figura 4. Gráfica de porcentajes de la variable estrategia frente al estrés.....	40
Figura 5. Gráfica de porcentajes de la dimensión respuesta fisiológica.....	41
Figura 6. Gráfica de porcentajes de la dimensión respuesta psicológica.	42
Figura 7. Gráfica de porcentajes de la dimensión ambiente laboral.....	43
Figura 8. Gráfica de porcentajes de la variable desempeño laboral.	44
Figura 9. Gráfica de porcentajes de la dimensión eficacia en colaboradores.....	45
Figura 10. Gráfica de porcentajes de la dimensión eficiencia en colaboradores.....	46
Figura 11. Gráfica de porcentajes de la dimensión relaciones interpersonales	47
Figura 12. Gráfica de porcentajes de la dimensión motivación laboral	48

RESUMEN

El presente estudio titulado "Relación entre estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021", tuvo el propósito de identificar la relación de las variables estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con diseño no experimental, alcance correlacional, la técnica elegida fue la encuesta, el instrumento el cuestionario, en forma virtual. Presentó una encuesta y cuestionarios de escala Likert con los valores de Alfa de Cronbach de 0.742 para la variable estrategias frente al estrés y de 0.897 para el desempeño laboral. Cuyos resultados evidenciaron un coeficiente de correlación por Spearman de 0,998 de significancia de 0.00, menor al nivel de significancia de 0.05 ($0.00 > 0.05$). En efecto, se consideró una correlación positiva muy alta, es decir, existe una relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

PALABRAS CLAVES: Estrategias frente al estrés, estrés, desempeño laboral, desempeño.

ABSTRACT

The present study entitled "Relationship between strategies against stress and work performance in the collaborators of a service company in Lima; Shut up; 2021", had the purpose of identifying the relationship of the variables strategies against stress and work performance in the collaborators of a service company in Lima; Shut up; 2021. The research methodology was of a quantitative approach, of the type applied with a non-experimental design, correlational scope, the chosen technique was the survey, the instrument the questionnaire, in virtual form. He presented a survey and Likert scale questionnaires with Cronbach's Alpha values of 0.742 for the variable strategies against stress and 0.897 for work performance. Whose results showed a correlation coefficient by Spearman of 0.998 of significance of 0.00, less than the significance level of 0.05 ($0.00 > 0.05$). Indeed, it considers a very high positive correlation, that is, there is a relationship between strategies against stress and work performance in the collaborators of a Services company in Lima; Shut up; 2021.

Keywords: strategies against stress, stress, job performance, performance.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Con el tiempo las condiciones de trabajo han cambiado en torno a los avances y desarrollos tecnológicos de acuerdo con la globalización, generando incidentes en el desarrollo de las aptitudes y capacidades de los trabajadores. En ese sentido, el estrés está generando un perjuicio en las destrezas del trabajador y cuando el nivel de estrés es alto genera trastornos. Razón por la cual la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) precisó que un 20% de las personas en activo sufrirán algún tipo de enfermedad mental concerniente con el trabajo, además, entre un 30% y un 40% de los casos de enfermedades y bajas laborales que son por problemas mentales son registrados en los 34 países miembros del OCDE (Organización Iberoamericana de Seguridad Social [OISS], 2021).

Aunado a lo anterior, el estrés laboral es una problemática presentada a nivel global, donde el individuo tiende a estar sometido a exigencias en el área de trabajo debido a la demanda y presión laboral. Además, se percibió que un clima laboral deficiente está generando que se origine desigualdad, discriminación, altas cargas de trabajo inadecuado control de trabajo e inseguridad en las labores, que ocasiona riesgos a la salud mental de los trabajadores, si bien es cierto estos riesgos psicosociales puede registrarse en distintos sectores empresariales, donde algunos trabajadores pueden estar más expuestos que otros (Organización Mundial de Salud [OMS], 2022).

Por otra parte, la crisis de la pandemia marcó un antes y un después indudablemente en las personas en América Latina y el Caribe y por consecuencia el estrés laboral y su desempeño en el centro de trabajo fue afectado por cambios drástico ocurridos por la pandemia y los trastornos generados por altos niveles de estrés, afectando la

productividad y realización de labores en un menor tiempo. Además, se percibió que el 15 % de personas han experimentado un trastorno mental (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2022).

Al respecto, en América Latina y el Caribe se percibió en el año 2021 un desempleo debido a que se obtuvo un alza en la tasa de desocupación, por lo cual hace la mayoría de países están preocupados por la mejora de la calidad del empleo y reducir el 49% de informalidad, dicha problemática surge debido a la bajo desempeño, desigualdad e informalidad (Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2021). De allí que, el desempeño laboral es referido como aquel indicador que evalúa el rendimiento del trabajador, donde se toma en consideración las potencialidades de cada trabajador cuando desarrollan sus funciones de manera eficaz y eficiente (Flores & Delgado, 2021).

A nivel nacional, en el Perú en el año 2021 se ha obtenido que el 73% de los habitantes estuvieron dispuestos a cambiar de trabajo, siendo así que el 26 % refirieron que el motivo es por estrés y agotamiento al desarrollar sus labores, el 24 % refirieron que renunciarían por la inadecuada cultura y clima laboral que experimentan en sus trabajos, el 20% precisaron que a causas de inconvenientes empresariales a raíz de la pandemia o asuntos políticos, el 15 % precisaron que es por la búsqueda de una mejor remuneración, el 8% por iniciar un emprendimiento y el 7% por crecimiento profesional de los trabajadores (Diario Andina, 2021). Cuando un trabajador ya no se siente cómodo en su centro de trabajo, presenta una disminución de su desempeño de sus labores y los motivos por el cual un trabajador requiere cambiar de empleo es debido al agotamiento, estrés, mal clima laboral, bajos salarios entre otros.

Cabe mencionar que en los ambientes laborales se perciben altos niveles de estrés, según el estudio de Arellana et al. (2022) el 75% de colaboradores presentaron niveles

medios de estrés y el 24% presentaron un estrés alto, y con respecto al desempeño laboral refirieron que el 55% presentaron un desempeño laboral medio y el 45% un desempeño laboral de nivel alto. El estrés es uno de los problemas más comunes en el ámbito laboral y los trabajadores se enfrentan a altas exigencias que acontecen del ámbito laboral y de los cambios de vida. Después de la emergencia sanitaria que se generó por el SARS-CoV2 y las condiciones socioeconómicas del Perú, conlleva a empeorar la cantidad de casos de estrés laboral, por las modificaciones de las rutinas de trabajo o porque se ha puesto en riesgo las fuentes de trabajo (Tuercos, 2021).

En cuanto a la problemática, las empresas de servicios, específicamente en el Callao no escapa de presentar falencias, debilidades y aspectos negativos en su campo laboral, para el caso de sus colaboradores, que reflejan desmotivación, considerado señales de estrés laboral que tienen influencia en el desempeño laboral, lo que ha conllevado a las organizaciones a comprender la importancia de mejorar la satisfacción de los colaboradores, a fin de promover una adecuada comunicación y estrategias, para que se desempeñen y aumente su rendimiento laboral. Por lo tanto, la investigación tiene como propósito proponer el siguiente planteamiento de problema de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021? Objeto de estudio.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Velásquez (2022) en su investigación tuvo como objetivo establecer la asociación entre el estrés laboral y el desempeño en los colaboradores en una agencia en el distrito de Magdalena. Empleó como metodología un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y de diseño no experimental de corte trasversal, con una población que involucró a los

colaboradores de la institución financiera, considerando como muestra 15 personas. Los resultados indicaron un p valor $0.001 < 0.05$, por lo tanto, se prueba la asociación entre el estrés laboral con el desempeño, obteniendo un coeficiente de correlación por Spearman de 0.595, siendo una relación altamente significativa. Se concluyó que existen situaciones en los niveles de estrés de los colaboradores; lo cual repercute de manera negativa en el desempeño laboral, donde afecta a la agencia por conllevar a la baja productividad por parte de los colaboradores.

Toledo (2022) presentó un estudio cuyo objetivo fue establecer la asociación de sobrecarga laboral y el desempeño en el personal enfermero en un hospital de Guayaquil. Con una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental de transversal. La población involucró a personal de enfermería del hospital, considerando como a 70 individuos. Se pudo evidenciar como resultados la existencia de una asociación directa y significativa en el personal de enfermería, bajo un p -valor de $0.001 < \alpha (0.01)$, con un valor de correlación de 0,666. Se concluyó que existe una asociación directa entre la sobrecarga laboral y el desempeño, por lo que, se sugiere emplear estrategias que fomenten la elaboración de un manual orgánico que detalle los procesos de la carga laboral en cada área de trabajo.

Rojas y Arteaga (2022) presentaron un artículo que tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Avicarnes de Venezuela, C.A. Emplearon como metodología un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo - correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, con una población censal de 10 trabajadores de la empresa en estudio. Los resultados evidenciaron el coeficiente de correlación con un valor de 0,86, p valor de 0,000, donde se percibió que existe una relación fuerte y positiva entre las dos variables. Se concluyó que los cambios que suceden debido al estrés en las labores afectan al desempeño; siendo necesario

distribuir las actividades operativas e indagar mediante pruebas los niveles de estrés para abordar los casos mediante programas de motivación.

Acosta y Greca (2020) en su investigación presentaron un estudio con el objetivo de determinar la relación de los estilos de afrontamiento del estrés en docentes de educación especial y los afrontamientos de docentes de primaria de la ciudad de Villaguay. Emplearon como metodología un alcance descriptivo correlacional, de diseño cuasi experimental, de corte transversal, Con una muestra de 50 maestros, divididos en dos grupos equitativamente, según sean maestros de educación especial o de enseñanza primaria. Los resultados según la Prueba T, evidenciaron que la diferencia de los Estilos de Afrontamiento Expresión emocional abierta (EEA) fueron altos en los profesores de educación especial con sig. de 0,016 y en la focalización en la solución del problema (FSP), también fue alto en profesores de primaria con sig. de 0,014. En efecto, la diferencia en Estilos de Afrontamiento Evitación (EVT) y autofocalización negativa (AFN) presentaron niveles altos en profesores de educación especial con una sig. de 0,000. Se concluyó que, la hipótesis central fue verificada, indicando que existen diferencias en los estilos de afrontamiento que utilizan los maestros de enseñanza primaria y maestros de educación especial.

Suarez y Bravo (2022) en su estudio presentaron como objetivo establecer niveles de estrés y los estilos de afrontamiento en colaboradores en una empresa de Guayaquil. Emplearon un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, con una muestra conformada por un grupo de 15 trabajadores. Se evidenció en los resultados un nivel de estrés intermedio de 46,66% seguido de estrés laboral con 33,33% y un estilo de afrontamiento con 53,33%, en la emoción el 33,33%. Se concluyó que, el estrés y los estilos de afrontamiento en los colaboradores son fundamentales de conocerlos; también, todos aquellos factores que provocan estrés en la

organización son parte de las principales fuentes del desarrollo humano y de las actividades fundamentales de la vida, siendo la causa de cambios físicos y mentales en la salud del ser humano.

Antecedentes Nacionales

Urruchi (2022) en su estudio presentó como objetivo establecer la asociación del estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en el distrito de Chorrillos. Empleó como metodología un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal. Considerando como población los colaboradores de cinco agencias bancarias, la muestra involucró a 71 trabajadores. Se evidenció como resultados, una correlación mediante Spearman con un valor de 0,552 y p valor de 0,000 indicando que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Se concluyó que, las acciones consideradas poseen relaciones entre el estrés laboral y el desempeño laboral, al igual que en las dimensiones de carga laboral, cansancio emocional y en la insatisfacción en las labores.

Quispe y Valdivia (2022) en su investigación presentaron como propósito establecer la asociación entre estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa de Trujillo. Emplearon como metodología un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y de corte transversal, no experimental, bajo una población que englobó a todos los colaboradores, cuya muestra fue de 384 personas. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación por Spearman de 0.206 considerado una correlación baja y un p valor de 0.01. Se concluyó una asociación directa significativa baja; puesto que, el personal no cuenta con la debida capacidad de afrontar las labores bajo presión, implicando que puedan existir otros problemas de índole no laboral.

Delgado y Escalante (2022) en su investigación presentaron como propósito determinar la asociación entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa en Chorrillos. Emplearon como metodología un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y tipo no experimental de corte transversal, con una población realizada a 30 colaboradores quienes conforman la muestra. Se aplicó como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación por Spearman de 0,794, con p valor de $0,00 < 0,05$, considerando una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Se concluyó que existe una relación positiva muy fuerte entre el estrés y el desempeño laboral, ya que, se correlacionan entre sí, permite gestionar los niveles de estrés y mejorar el rendimiento de los empleados.

Quispe (2022) en su investigación presentó como propósito establecer de qué manera el estrés se asocia con el desempeño laboral en los colaboradores de MINCETUR. Empleó como metodología una investigación cuantitativa, alcance correlacional, no experimental y transversal, con una muestra de 80 colaboradores. Los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación por Spearman de 0,862 y un p valor de 0,000; lo cual, considera una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Se concluyó que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección General de Artesanía – MINCETUR 2019.

Delgado et al. (2020) en su artículo científico estudiaron el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de un área de salud, a fin de determinar la relación entre las variables de estudio. Emplearon como metodología una investigación cuantitativa, correlacional, no experimental, involucrando a todos los colaboradores de la Red de Salud como población; asimismo, presentó una muestra compuesta por 98 personas. Permitió obtener como resultado del procesamiento estadístico a través de la prueba Rho de Spearman, con un coeficiente de -0,688 y un p valor menor de 0,01; estableciendo de

forma significativa una correlación lineal negativa y moderada entre las variables estrés y desempeño laborales. Se concluyó que el estrés como problema de salud puede conllevar a la disminución de los niveles de motivación y rendimiento; por lo que utilizar estrategias frente al estrés ayuda a contrarrestar el mismo, siendo óptimo para el colaborador, fomentando un desempeño con mayor facilidad, eficacia y productividad en sus labores.

Bada et al. (2020) en su artículo científico determinaron la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes peruanos. Emplearon como metodología un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental, con una población de dos instituciones educativas de la ciudad de Chiclayo; asimismo, una muestra compuesta por 140 docentes. Lo cual, se obtuvo una asociación significativa inversamente proporcional $r = -0,252$, entre el estrés laboral y el clima organizacional. Se concluyó que, en un ambiente de trabajo si se mejora el clima organizacional, disminuirían los niveles de estrés, se evitarían problemas de ausentismo por agotamiento físico y mental.

Canto (2019) en su artículo científico presentó como finalidad determinar de qué manera el estrés se relaciona con el desempeño laboral en una empresa de Cajamarca. Emplearon como metodología una investigación cuantitativa, de alcance correlacional y no experimental, que involucró a los conductores de la empresa Taxi Super Seguro como población; asimismo, empleó una muestra constituida por 133 colaboradores, comprendidos entre varones y mujeres. El estudio presentó como resultado un Rho de Spearman de -0.552 y un p valor de 0.000 ; por lo cual, se concluyó la existencia de una asociación negativa moderada en las variables del estudio, considerando que si es mayor el nivel de estrés el trabajador modifica su desempeño laboral viéndose disminuido, lo cual también puede ocurrir de forma inversa, generando un deterioro en la productividad y el rendimiento de los trabajadores y afectando los objetivos de la empresa.

Bases Teóricas

Variable estrategias frente al estrés.

Ante definir las estrategias frente al estrés, vale hacer mención al estrés, lo cual se refiere al agotamiento físico o psíquico del trabajador, que perturba el equilibrio del cuerpo y la mente, acarreando problemas más graves en el aspectos social, laboral y personal de la persona. Dicho ello, es importante prestar atención a este fenómeno, porque los síntomas se pueden reconocer a tiempo y así se puede prevenir el estrés empleando las estrategias acordes, alcanzando una buena salud mental y física de los empleados y una excelente responsabilidad en el desempeño de las tareas, mejorando la eficacia, eficiencia y productividad de las organizaciones (Cortés et al., 2020).

Las estrategias de afrontamiento ante el estrés se definen como aquellos esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales para manejar las demandas específicas, externas o internas evaluadas como excesivas o que sobrepasan de los recursos del sujeto. Por ende, las situaciones intensas provocan estrés, donde el sujeto en diferentes condiciones tiende a ver mermadas sus capacidades y tiene un efecto global sobre varias de sus funciones psicológicas, que provoca trastornos cognitivos y aumenta la probabilidad de desarrollar depresión, ansiedad o trastornos de identidad y en algunos casos trastornos psiquiátricos como el trastorno de estrés postraumático (Salgado & Leria, 2018).

Asimismo, en el estrés los síntomas depresivos y la ansiedad forman parte de un impacto psicológico, donde interviene el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y acciones que se utiliza para enfrentar diversas situaciones estresantes, que resulta en esfuerzos cognitivos y comportamentales. Por lo que, de forma activa el afrontamiento está caracterizado con la solución al problema donde el afrontamiento pasivo se manifiesta como la negación. Ponce et (al, 2020). En ese sentido, es una afección de salud que reviste gran importancia para la calidad de vida de los seres humanos, entendido como un estado

psíquico caracterizado por una tensión nerviosa violenta y mantenida que se acompaña de un grado de ansiedad importante, respecto a modalidades del comportamiento psicológico y social.

Dimensiones de estrategias frente al estrés

Respuesta Psicológica. Estas comúnmente aluden a crisis vitales importantes que involucran temas personales conflictivos, ocasionados por factores internos o externos que suceden sin control. También, las situaciones intensas conducen al estrés, y cuando se enfrentan a tales situaciones, la capacidad del sujeto para declinar y repercutir globalmente en varias funciones psicológicas, resultando en deterioro cognitivo, depresión, depresión (Salgado & Leria, 2018).

Estos son síntomas relacionados con el funcionamiento cognitivo o emocional de un sujeto y son manifestaciones de síntomas psicológicos que ocurren o están presentes en situaciones estresantes como la falta de memoria, ansiedad, miedo o pánico, inquietud e irritabilidad, preocupación excesiva, ansiedad, pensamientos catastróficos de que todo va mal, falta de concentración, pensamiento lento, ansiedad, ataques de pánico o ansiedad, irritabilidad, ira o rabia constante o incontrolable, pensamientos desorientadores, sentirse con la cabeza vacía o mentalmente bloqueado (Castillo & Barraza, 2020).

En esta línea, los autores Gómez- Baya et al. (2019) refieren que de forma constante las personas que producen respuestas rumiantes cuando se sienten tristes tienen una mayor probabilidad de experimentar un incremento en la severidad y en la duración de los síntomas depresivos, mientras que aquellas personas que distraen su atención cuando se sienten tristes presentan un alivio al síntoma.

Respuesta Fisiológica. Se basa en los procesos que atraviesan las personas comúnmente en los esfuerzos y desgastes físicos producto de las actividades que se realizan con o sin parte de las rutinas diarias; donde los principales síntomas fisiológicos

incluyen dolores de cabeza, problemas de espalda y cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, respiración acelerada, aumento de la presión arterial, fatiga, mayor probabilidad de obesidad y enfermedades cardiovasculares, pérdida de memoria y obstáculos para conciliar el sueño (Cortés et al., 2020).

Los síntomas son alteraciones del sueño como insomnio y pesadillas, palpitaciones, opresión en el pecho, dificultad para tragar o respirar, tensión muscular, problemas digestivos, fatiga crónica y la respuesta del cuerpo a los estresores habituales, es decir, implica síntomas que se presentan en el cuerpo. Como tal, estos indicadores se reflejan de manera diferente por diferentes personas en diferentes cantidades y tipos (Castillo & Barraza, 2020). Asimismo, la respuesta al estrés, aunque no es específica, depende de varios factores, como la intensidad del estímulo, su duración, su predicción y su control. Es decir, si un mismo estímulo estresante produce diferentes respuestas en dos individuos o en el mismo individuo en distintas ocasiones, siendo que la reacción de estrés depende de la valoración que la persona tenga de sus propios recursos para combatir la situación que lo estresa (Fernández – Tresguerres et al., 2020).

Ambiente laboral. Se refiere a condiciones donde el punto estresante central es el hábitat del trabajo, dado que el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral en sus colaboradores se convierte en la clave principal, debido a que ambos juegan un rol muy significativo dentro de las organizaciones; lo cual, se requiere de un ambiente adecuado para que los colaboradores se sientan cómodos con los medios que les proporciona un entorno cálido, dando paso a la motivación, compromiso, rendimiento y efectividad creando un ambiente laboral positivo y productivo (Farias – Macías et al., 2021).

Para Moreno et al. (2020) consideran que el ambiente de trabajo es un entorno que incluye la organización y la estructura del campo laboral. Así, el estudio del medio ambiente de trabajo conforma fundamentalmente los problemas relacionados con lesiones

físicas o agentes físicos o químicos nocivos. Puesto que, en muchos lugares de trabajo la temperatura no es cómoda ni adecuada, a veces falta humedad o iluminación, en otros el ambiente es demasiado ruidoso o polvoriento, o los trabajadores están expuestos a sustancias tóxicas.

Variable desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad que tiene una persona para la creación, fabricación, terminación y realización de labores en un menor tiempo, con un esfuerzo menor, de mayor calidad. De la misma manera, refiere las potencialidades de cada trabajador al desarrollar actividades de manera eficaz y eficiente (Macas, 2020).

Asimismo, se ve reflejado en las evaluaciones organizacionales de las instituciones de educación respondiendo a un criterio basado en el conocimiento, la metodología, las relaciones interpersonales con estudiantes y la investigación en aula, en la que se encuentran involucrados la evaluación por parte del estudiante, de los jefes inmediatos a jefes de áreas, el desempeño laboral constituye un elemento fundamental para el funcionamiento de cualquier organización, por lo que debe prestársele especial atención dentro del proceso de administración de recursos humano (Loor et al., 2021).

Al respecto, los diferentes desempeños, el de tarea concierne a las conductas que afectan a la producción de los servicios a ofrecer, el desempeño contextual, es el comportamiento de ciudadanía organizacional, se atribuye a las metas de la empresa en el ámbito social y psicológico y la conducta laboral que comprende comportamiento fuera de la tarea, quejas, hacer las tareas incorrectamente a propósito y abusar de los privilegios, entre otros, que no afecte en la productividad de los colaboradores (Ramos et al., 2019). En efecto el, el desempeño laboral consta de comportamientos observados sumamente significativos para el logro de los objetivos de la entidad u organización; puesto que, pueden ser medidos en base a las competencias de los individuos y al nivel de aporte de la

organización donde trabajen.

Dimensiones del desempeño laboral

Eficacia en Colaboradores. Hace alusión a la producción maneja cada colaborador en un tiempo determinado de actividades encomendadas a realizar, que puede ser medible en diferentes criterios y competencias como conocimientos, habilidades de cada individuo y calidad en el trabajo en su centro o área de función. Asimismo, se considera la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, como la influencia real de las normas sobre el resto de la sociedad; esta noción es amplia y abarca al mismo tiempo las nociones más estrictas de eficacia, efectividad y eficiencia (Álvarez, 2012). También es referido como el nivel de consecución al lograr el efecto que se desea o se espera, en cuanto a los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno; puesto que, un trabajador eficaz podría optimizar su desempeño en términos de recursos utilizados (Rojas et al., 2018).

Eficiencia en Colaboradores. La eficiencia en los colaboradores permite lograr mayor nivel de productividad sin exigirse al máximo, capaz de descubrir y desarrollar a medida que el tiempo transcurre, los resultados de los colaboradores o empleados de la empresa para crecer y manejar responsabilidades de mayor esfuerzo y desempeño que se quiera. Asimismo, la eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño, que debe evaluarse sobre la base de objetivos propuestos, con recursos disponibles (Laborí et al., 2017). Además, es un criterio económico que revela habilidad administrativa para dar los máximos resultados con los menores recursos posibles, energía y tiempo, es decir usa los óptimos recursos disponibles para lograr los resultados buscados (Rojas et al., 2018).

Relaciones Interpersonales. Se refiere a las características que resaltan y definen al individuo, a fin de involucrarse con su entorno en diferentes ámbitos mostrando una imagen y relación con las personas bajo responsabilidad, el respeto, la puntualidad y el

diálogo asertivo en el trabajo. Además, las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del colaborador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral. La construcción de relaciones interpersonales constituye un gran desafío dadas las características complejas de incertidumbre y cambio existentes en las organizaciones (Tafur et al., 2021).

Según, Hanco et al. (2021) es una interacción recíproca entre dos o más personas, porque ayudan a la persona a reconocerse a sí misma y a construir su identidad, reconocer valores y principios propios para desenvolverse de manera adecuada en la sociedad; puesto que, en todo espacio sociocultural, las personas conviven entre sí, lo que conlleva a conocer a los demás y así mismo.

Motivación Laboral. Es la reacción de los colaboradores de una empresa o entidad a estímulos atractivos por prestar sus servicios, mediante los cuales el individuo desempeña diversas actividades para alcanzar una meta de cantidad y calidad que se realiza. Por tal motivo, la actividad depende no sólo de la novedad y el interés intrínseco del trabajo realizado, sino también de la adecuación de esa actividad con los recursos personales de que dispone el individuo para hacer frente a la situación. Si la persona está satisfecha con su trabajo, responderá adecuadamente a la solicitud. Por otro lado, la insatisfacción impide realizar un trabajo eficiente y de calidad (Pizarro et al. 2019).

Asimismo, la motivación es un factor muy complejo de gestionar en la mayoría de los entornos, puesto que, cuando empleado no puede realizar sus funciones, se le envía a capacitarse para aprender nuevas habilidades profesionales, y si la persona no puede dominar estas habilidades, se le encomiendan tareas más simples con la finalidad que sean labores más efectivas de hacer. Obviamente, con herramientas adecuadas para hacer el trabajo, esto ayuda a los empleados a sentirse motivados y trabajar de manera más eficiente

(Manjarrez et al., 2020).

Definición de Términos Básicos.

Ambiente Laboral. Se encuentra relacionado con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo, con factores tangibles o intangibles. Para las organizaciones estos factores son la clave de una alta productividad, un buen desempeño, la atracción y retención del mejor talento, e indiscutiblemente es una gran ventaja competitiva (Vargas, 2021).

Desempeño. Es un acto de cumplir una obligación, realizar una actividad, comprometerse con una tarea, la idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico (Pérez & Merino, 2017).

Estrés Laboral. Es la respuesta que el individuo padece por la demanda y presión que no corresponden a sus conocimientos y capacidades, lo cual, genera como respuesta la puesta a prueba de las capacidades y habilidades para salir del estado complicado, de forma airosa ante la situación (Iparraguirre & Yupanqui, 2017).

Trabajo en Equipo. Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitas los tres elementos clave del trabajo en equipo: conjunto de personas, organización y objetivo común (Iparraguirre & Yupanqui, 2017).

Trabajo Bajo Presión. Es el trabajo realizado bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual (Iparraguirre & Yupanqui, 2017).

Justificación del Problema

La presente investigación analizó la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao.

Por ello, este estudio se justificó a nivel teórico; práctico y metodológico.

Justificación teórica

Aportó un aumento significativo del conocimiento científico relacionado con las variables estudiadas, teniendo como marco referencial las teorías de las estrategias de afrontamiento frente al estrés y la teoría de desempeño (Rodríguez, 2013). Asimismo, es de suma importancia para que las empresas tengan en cuenta la relación del estrés respecto al desempeño laboral de sus colaboradores, a fin que elaboren planes de intervención propia para su organización; también, ampliar la indagación en marco teórico es de utilidad para los nuevos estudios en un futuro en el ámbito empresarial.

Justificación práctica

Esta investigación a nivel práctico se justifica en apoyar la creación de programas y talleres psicológicos por parte de profesionales que trabajan en el campo organizacional para mejorar o promover el bienestar y la salud de los empleados y desarrollar estrategias para la prevención y el manejo del estrés en las operaciones organizacionales. También, aportaron conocimientos sobre las condiciones de trabajo que pueden afectar negativamente al bienestar psicológico y al estrés percibido.

Justificación metodológica

La investigación se fundamentó en el cumplimiento de los objetivos de estudio, mediante un estudio cuantitativo siendo una estrategia de investigación que se centra en cuantificar la recopilación y el análisis de datos, utilizando el cuestionario, a fin de medir ambas variables y que estas sirvan para probar la hipótesis y así identificar la relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021, todo ello analizado por los estadígrafos adecuados. Lo cual, puede ser extensivo a las demás empresas que presenten este problema, y sirva para

orientar a otras investigaciones similares.

Limitaciones

En la siguiente investigación, se han encontrado diversas limitaciones al momento de recolectar la información tales como:

- Dificultad de acceso a la documentación de la empresa, por motivos de política interna de la entidad.
- Investigación científica referente al tema de estudio.
- La premura del tiempo para la investigación.
- Restricciones de artículos de investigación por derechos de autor
- Ausencia de artículos con ambas variables de investigación

Superación de las Limitaciones

En el presente estudio, con el fin de encontrar información de fuentes confiables en artículos científicos, se dedicó mayor esfuerzo y tiempo a ello; puesto que, toda la información recopilada fue fundamental para el desarrollo de la investigación. El estudio brindó información para estudiar estrategias de afrontamiento en el lugar de trabajo y acceso a información sobre las realidades de los empleados para comprender el comportamiento de los empleados frente a problemas de desempeño laboral; además, la investigación es una herramienta útil para complementar las intervenciones individuales y las dependencias en la promoción de la salud mental en las organizaciones relacionadas con situaciones estresantes y formas de manejar estas situaciones.

Formulación del problema

Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021?

Problemas Específicos.

1. ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021?

Objetivos

Objetivo General:

Identificar la relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.
2. Determinar la relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.
3. Determinar la relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.
4. Determinar la relación entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis

Hipótesis General:

Existe una relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis Específicas:

1. Existe una la relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.
2. Existe una la relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.
3. Existe una la relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.
4. Existe una la relación entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipos de Investigación

Enfoque

El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, dado que los datos se analizan haciendo uso de procesos estadísticos que permitirán medir los resultados de manera porcentual, en tablas de frecuencias y gráficos para una mejor impresión visual de los hallazgos. Asimismo, se utilizó la recolección y análisis de datos para poder absolver interrogantes de investigación y cerciorar las hipótesis en el tipo de estudio. Por otro lado, también se utiliza la medición numérica o estadísticas para llegar a obtener con exactitud solución de datos en comportamientos de las diferentes cantidades de población (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018).

Tipo

Se consideró un estudio de tipo aplicada, todo ello centrándose mediante hallazgos de investigación pura o básica, el cual está dirigido a resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación (Ñaupas et al., 2018). Puesto que, fue aplicada cuyo objetivo principal es dilucidar mediante hipótesis de trabajos, los diferentes tipos de problemáticas existentes en el ámbito laboral, donde los hallazgos enriquecerán el área de las ciencias administrativas aportando nuevas teorías para fortalecer las ya existentes, relacionadas con la temática en estudio.

Nivel

El nivel de estudio fue correlacional, debido a que tiene como finalidad identificar la relación entre dos variables en un marco específico; puesto que, el nivel de correlación o asociación permite la indagación sobre hechos, fenómenos o variables. (Hernández -

Sampieri & Mendoza, 2018). Puesto que, permite analizar las relaciones entre las variables de estudio, estrategias frente al estrés y desempeño laboral, en los colaboradores de una empresa de servicios en Callao en el año 2021.

Diseño

Asimismo, se planteó el estudio con diseño no experimental, originado cuando no existe intento de manipulación o adulterar información alguna en las dos variables empleadas en el estudio de investigación para obtener el resultado estimado (Villegas, 2019).

Corte

Asimismo, se planteó un estudio de corte transversal, puesto que los datos obtenidos en el estudio de investigación se logran recolectar en un espacio determinado y en un único tiempo establecido para hacerse de estas sobre una población, muestra o subconjunto predefinido. En otras palabras, el estudio solo recolectó y analizó datos en un período de tiempo específico (Gutuzzo, 2018).

Población y muestra

Población

En ese sentido, la población es el total de sujetos o elementos objeto de estudio, los cuales comparten características en común medibles que pasan a formar parte de la unidad de investigación (Ñaupas et al., 2018). Cabe resaltar que, para el presente estudio la población consideró a 134 colaboradores.

Muestra

La muestra es la cantidad compuesta por los casos extraídos de la población, seleccionado por algún método racional. En efecto, se consideró a un subgrupo derivado de la población general, como muestra de estudio con la finalidad de obtener los datos

pertinentes y sólidos para la investigación (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018). Por lo tanto, se tomó una muestra de población finita; donde del cálculo estadístico se obtuvo la cantidad de 100 colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.

Con la finalidad de poder determinar el tipo de muestra se empleó el método cuantitativo que consiste en usar una fórmula de tamaño de población, nivel de confianza, probabilidad de éxito, probabilidad de fracaso y precisión para hallar la muestra A continuación, se presenta la fórmula para hallar la muestra de 100 colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.

Figura 1

Cálculo de muestra

$$x = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$x = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 134}{(0.05^2(134 - 1)) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$x = 100$$

Nota. Detalle de fórmula para calcular el tamaño de la muestra

n= tamaño de muestra x

Z= nivel de confianza elegido (95%) 1.96

p= porcentaje de insistencia (50%) 0.5

q= porcentaje complementario (50%) 0.5

N= tamaño de la población (N= 134)

E= error máximo permitido (5%) 0.05

Para realizar esta muestra se tomó en cuenta el 95% de confianza, con un 5% de margen de error por otro lado, el nivel de porcentaje de estimado fue de 50%, obteniéndose como resultado de la muestra a evaluar un total de 100 colaboradores.

Técnicas e Instrumentos de Recolección

Para Ñaupas et al. (2018) las técnicas consisten en una recolección e información haciendo alusión a los procedimientos como también a los tipos de herramientas mediante las cuales se reúnen datos e informaciones las cuales son primordiales y necesarias para poder cerciorarse o constatar las hipótesis que existen en las investigaciones.

Técnica

Se aplicará la encuesta, como técnica de investigación social utilizada para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituirán la unidad de análisis del estudio, según Carrasco (2019). En efecto, la técnica permitirá la recolección de información; la cual, consta de varias interrogantes para conocer las opiniones y elaborar la base de datos. A fin de tener aportes positivos para la elaboración de cuestionarios que estén en beneficio de los sujetos.

Instrumento

El instrumento consiste en una herramienta para la recolección de información; lo cual, se basa en las variables y mostrando diversos reactivos o preguntas ordenadas de forma coherente respecto a la hipótesis del estudio, los problemas y a los objetivos del análisis (Carrasco, 2019). El instrumento que se seleccionó fue el cuestionario para medir las variables de la investigación: estrategias frente al estrés y desempeño laboral.

Cuestionario de estrategias frente al estrés. La escala de estrategias frente al estrés consta de 9 ítems, los cuales pertenecen a la escala Likert (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), cabe resaltar que este instrumento puede ser aplicado de manera individual. Cada una de las 9 preguntas pertenecen a las dimensiones: respuesta psicológica, respuesta fisiológica, ambiente laboral.

Cuestionario desempeño laboral. La escala de estrategias frente al estrés consta

de 26 ítems, los cuales pertenecen a la escala Likert (nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre), cabe resaltar que este instrumento puede ser aplicado de manera individual o colectiva. Cada una de las 26 preguntas pertenecen a las dimensiones: eficacia en colaboradores, eficiencia en colaboradores, relaciones interpersonales y motivación laboral.

Tabla 1

Escala de medición de los instrumentos

Escala	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota. Detalle de los valores de la escala de medición de los instrumentos.

Validez y Confiabilidad de Información

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos, quienes verificaron a través de un certificado de validez, la respectiva información de los instrumentos para la medición de las variables estrategias frente al estrés y desempeño laboral que miden los criterios: pertinencia, relevancia y claridad de la información a partir de las variables de estudio. Para la determinación de la confiabilidad es preciso la medición de un instrumento aplicado a un individuo u objeto de manera repetida, a fin de lograr resultados iguales probabilístico. Asimismo, la confiabilidad del instrumento debe ser sometido al tratamiento estadísticos en el programa SPSS para obtener el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se considera la cercanía al valor uno, el cual significa mayor grado de confiabilidad del instrumento (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018). Se ha desarrollado una prueba piloto encuestando a 10 colaboradores de la población para determinar la fiabilidad de dicho instrumento.

Validez del Instrumento

Tabla 2

Juicio de Expertos

Juez	Grado de estudios	Condición
Milton Calderón Pizango	Magister	Aprobado
Omar Cosme Silva	Magister	Aprobado

Nota. Detalle de los expertos que evaluaron los instrumentos. Fuente. Elaboración propia

Confiabilidad del Instrumento

Tabla 3

Datos de alfa de Cronbach aplicada a los cuestionarios

Variable	Nº de ítems	Confiabilidad
Estrategias frente al estrés	09	0,742
Desempeño laboral	26	0,897

Nota. Spss v.25. Fuente. Elaboración propia

Procedimientos de Recolección de Datos

La investigación tendrá como forma de recopilar la información; a través, de las encuestas virtuales que permitirá explorar la perspectiva de la muestra en base a las experiencias, vivencias y así conocer las opiniones de esta parte de la población; es por esto, que se considerará como medio de comunicación el canal electrónico.

El instrumento fue empleado mediante la plataforma Google Forms, lo cual fue enviado a través de link por los medios virtuales, correo electrónico y WhatsApp para el acceso al cuestionario que contenía dos secciones una para cada variable en estudio y dieran respuesta a las preguntas bajo el compromiso de honestidad. Una vez que la muestra en estudio respondió el cuestionario, se procedió a extraer el archivo de Microsoft Office Excel que brinda la plataforma de Google forms, para continuar con el tratamiento estadístico a través del software SPSS versión 25, donde se obtienen las tablas y gráficos necesarios para las interpretaciones de los resultados, tanto a nivel descriptivo como inferencial.

Método de Análisis de Datos

Con su respectivo análisis descriptivo de relación porcentual, evidenciado mediante tablas y gráficos los datos estadísticos que son representaciones visuales que permiten una mejor comprensión de la información presentada; por su parte, el análisis inferencial mediante Spearman de acuerdo a las variables de estudio, tuvo como finalidad identificar las relaciones entre variables y dimensiones.

Tabla 4

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente. (Valderrama & Jaimes, 2019).

Aspectos Éticos

En la presente investigación se consideró la ética como prioridad como también, fuentes que han sido consultadas y consideradas en la siguiente investigación, por otro lado, contamos con la debida autorización de la institución para abarcar más información; por lo cual, se está realizando y tomando en cuenta las consideraciones pertinentes entre las cuales están:

Confidencialidad: El tipo de información obtenida y brindada no se compartirá en ningún otro medio o canal que sea en el presente estudio de investigación; el cual, fue consignado el en el instrumento de recolección de datos.

Respeto: La presente investigación tuvo como principio el respeto a las normas institucionales establecidas y a los participantes, sin las intenciones de buscar malos entendidos ni confrontaciones.

Participación anónima: Para este tipo de encuestas virtuales realizadas en base al presente

estudio de investigación fueron tomadas sin la necesidad de algún dato que los identifique, respetando su espacio personal como opinión manteniendo su identidad anónima y discreta.

Uso de fuentes primarias confiables como artículos los cuales son ProQuest, Science Direct, Redalyc, Dialnet, Scielo, *Refseek*.

Se empleó el uso de normas APA séptima edición para citas y referencias.

La información en la presente investigación no fue manipulada para beneficios personales del investigador.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para la determinación de la confiabilidad, se aplicó a 100 colaboradores de una empresa servicios de Lima; Callao, dos encuestas de modalidad cuestionario, ambos conformados por 35 ítems, donde las respuestas fueron tabuladas en Excel y finalmente tratadas por el software estadístico Spss v.25, a fin de analizar los resultados obtenidos de las variables de estudio. A continuación, se presentan los resultados sociodemográficos:

Resultados sociodemográficos

Tabla 5

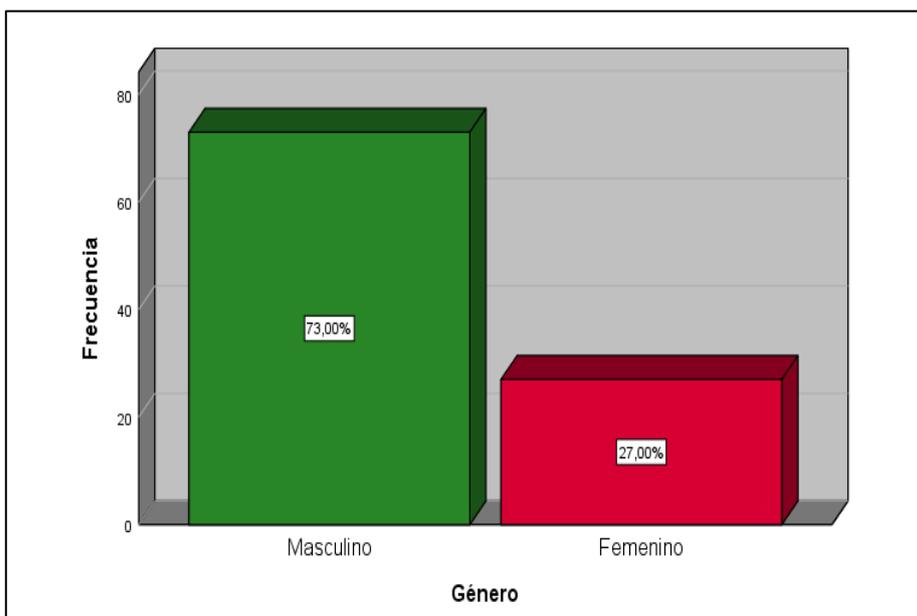
Frecuencia y porcentaje de evaluados según el género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	73	73,0	73,0
	Femenino	27	27,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 2

Porcentajes de evaluados según el género



Nota. Demuestra los porcentajes de la evaluación de la muestra en estudio, provenientes del SPSS v25

Se pudo observar según los resultados de la tabla 5 y figura 2, que el mayor porcentaje corresponde al género masculino con 73%, mientras que para el género femenino se obtuvo un 27%. Lo que conlleva a que sea notable la cantidad de hombres que laboran en la empresa de servicios.

Tabla 6

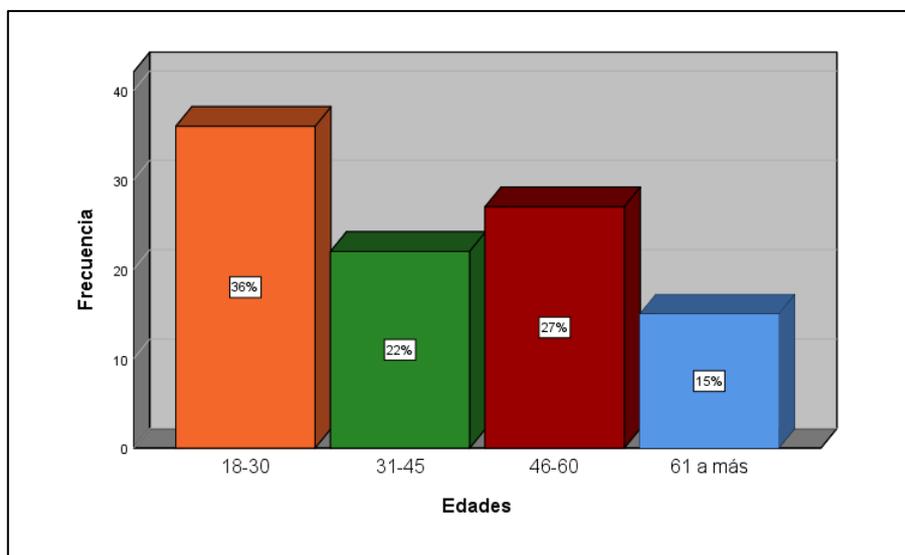
Frecuencia y porcentaje de evaluados según el rango de edades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	18-30	36	36,0
	31-45	22	58,0
	46-60	27	85,0
	61 a más	15	100,0
	Total	100	100,0

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 3

Porcentajes de evaluados según el rango de edades



Nota. Demuestra los porcentajes de la evaluación de la muestra en estudio, provenientes del SPSS v25

Se pudo observar según los resultados de la tabla 6 y figura 3, que la empresa dedicada a los servicios cuenta con mayoría de colaboradores con edades entre 18 a 30 son equivalente al 36%, además, se presentan rango de edades de 46 a 60 con 27%, también, el

rango entre 31 a 45 de 22% y finalmente los de rango de edades de 61 a más con un 15%.

Resultados de la Variable Estrategias Frente al Estrés

Tabla 7

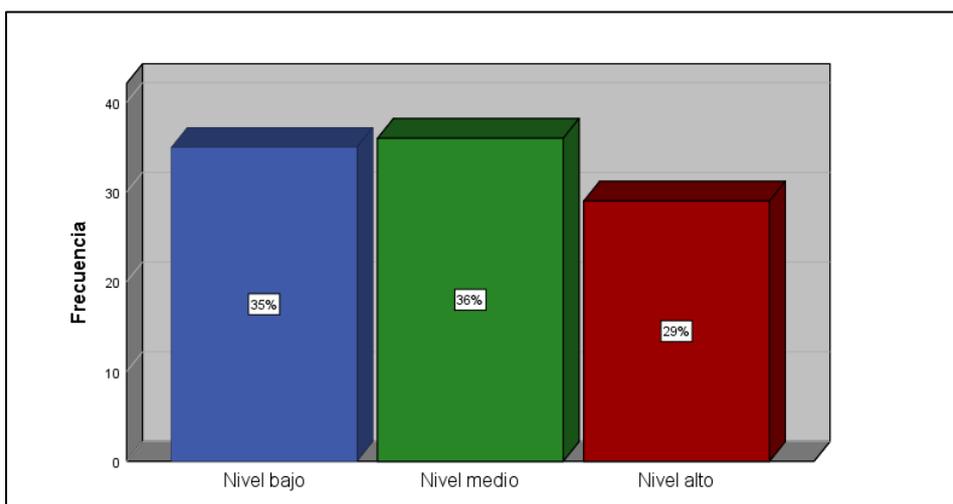
Frecuencia y porcentaje de la Variable estrategias frente al estrés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	35	35,0
	Nivel medio	36	36,0
	Nivel alto	29	29,0
	Total	100	100,0

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 4

Gráfica de porcentajes de la variable estrategia frente al estrés



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la variable estrategia frente al estrés. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 4, se observa que el 36% de los colaboradores indican que poseen un nivel medio de estrategias frente al estrés; el 35% un nivel bajo de percepción y el 29% señala un nivel alto. Se infiere que los colaboradores manejan estrategias ante el estrés; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe en nivel bajo en la empresa.

Análisis de las Estrategias Frente al Estrés en su Dimensión Respuesta Fisiológica.

Tabla 8

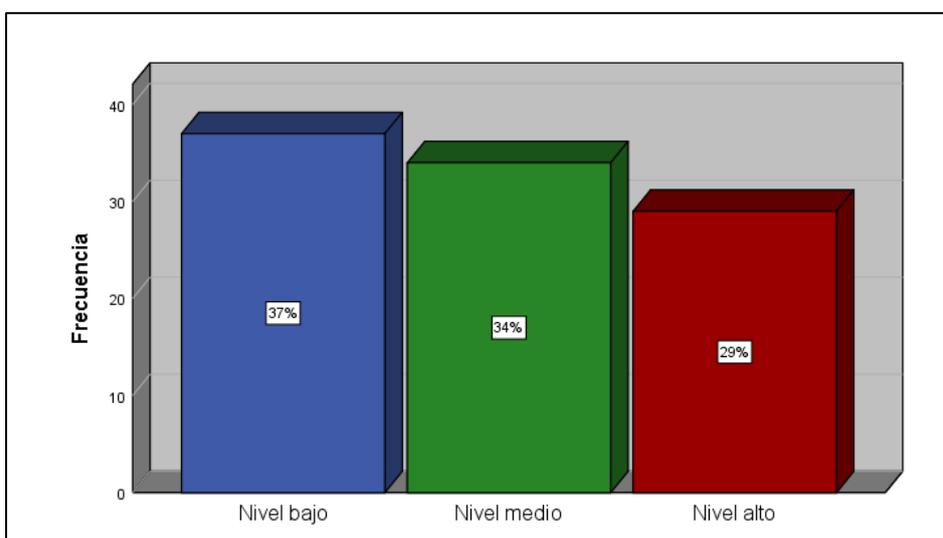
Frecuencia y porcentajes de la dimensión respuesta fisiológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	37	37,0	37,0
	Nivel medio	34	34,0	71,0
	Nivel alto	29	29,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 5

Gráfica de porcentajes de la dimensión respuesta fisiológica



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión respuesta fisiológica. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 5, se observa que el 37% indican un nivel bajo de respuesta fisiológica frente al estrés; mientras que el 34% de los colaboradores percibió un nivel medio, asimismo, el 29% señala un nivel alto de respuesta fisiológica. Ello infiere que los colaboradores en su mayoría presentan un nivel bajo de respuesta fisiológica; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe alto en la empresa.

Análisis de las Estrategias Frente al Estrés en su Dimensión Respuesta Psicológica.

Tabla 9

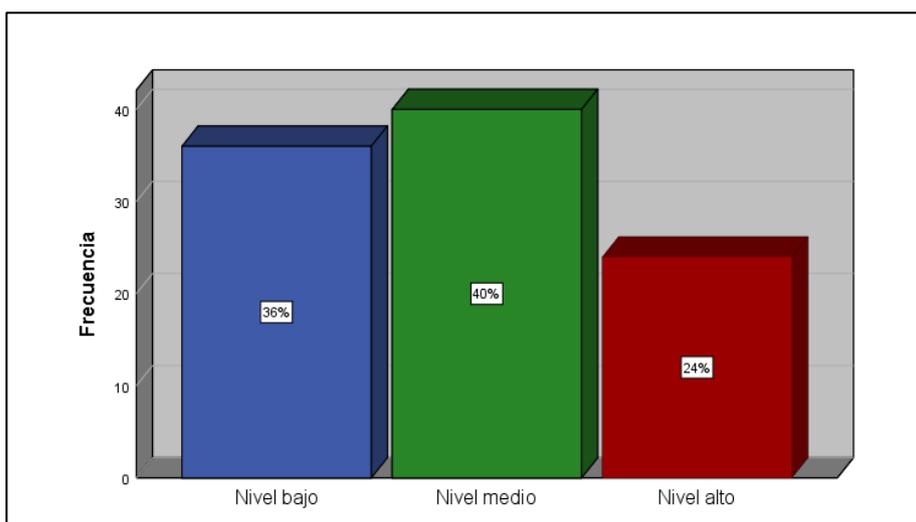
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Respuesta Psicológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	36	36,0	36,0
	Nivel medio	40	40,0	76,0
	Nivel alto	24	24,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 6

Gráfica de porcentajes de la dimensión respuesta psicológica.



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión respuesta psicológica. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 y figura 6, se observa que el 40% presentan un nivel medio de respuesta psicológica frente al estrés, un 36% un nivel bajo, y el 24% percibe un nivel alto de respuesta psicológica. Ello infiere que los colaboradores en su mayoría presentan respuesta psicológica; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe bajo en la empresa.

Análisis de las Estrategias Frente al Estrés en su Dimensión Ambiente Laboral.

Tabla 10

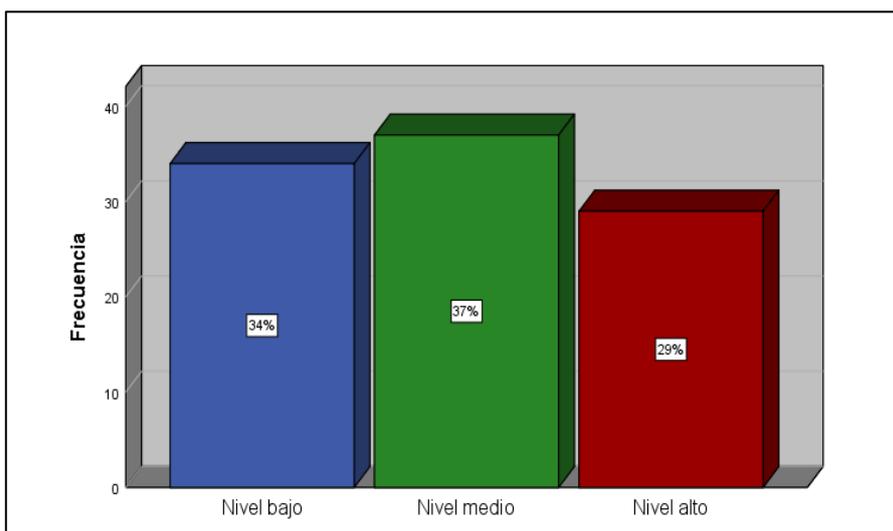
Frecuencia y porcentaje de la dimensión ambiente laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	34	34,0	34,0
	Nivel medio	37	37,0	71,0
	Nivel alto	29	29,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 7

Gráfica de porcentajes de la dimensión ambiente laboral.



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión ambiente laboral. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 7, se muestra que el 37% perciben un nivel medio de buen ambiente laboral, el 34% un nivel bajo y el 29% perciben un nivel alto. Ello infiere que los colaboradores en su mayoría tienen un adecuado ambiente laboral; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe bajo en la empresa.

Análisis de la Variable Desempeño Laboral

Tabla 11

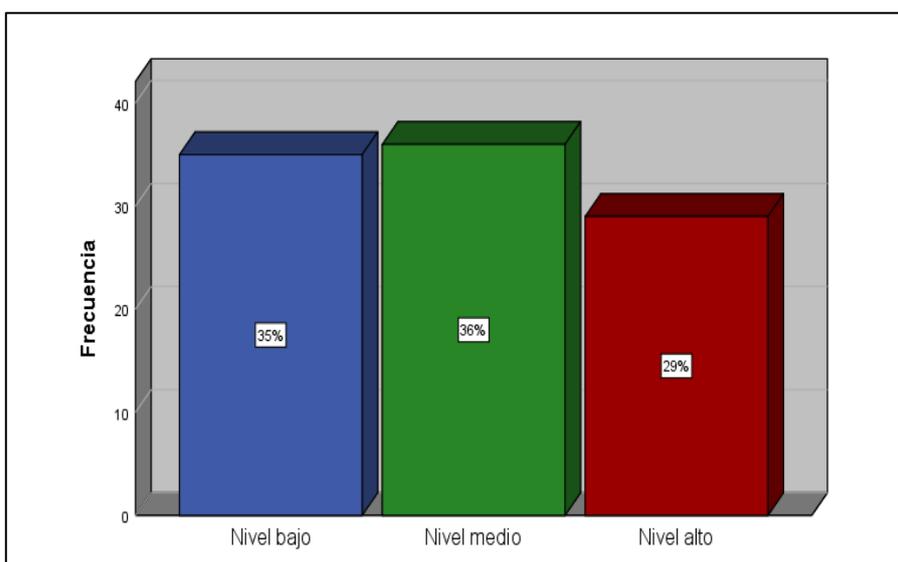
Frecuencia y porcentaje de la Variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	35	35,0	35,0
	Nivel medio	36	36,0	71,0
	Nivel alto	29	29,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 8

Gráfica de porcentajes de la variable desempeño laboral.



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la variable desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 8, se muestra que el 36% perciben en la empresa un nivel medio de desempeño laboral, un 35% un nivel bajo y el 29% señala un nivel alto de desempeño laboral. Ello infiere que los colaboradores demuestran desempeño laboral; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe bajo en la empresa.

Análisis del Desempeño Laboral en su Dimensión Eficacia en Colaboradores.

Tabla 12

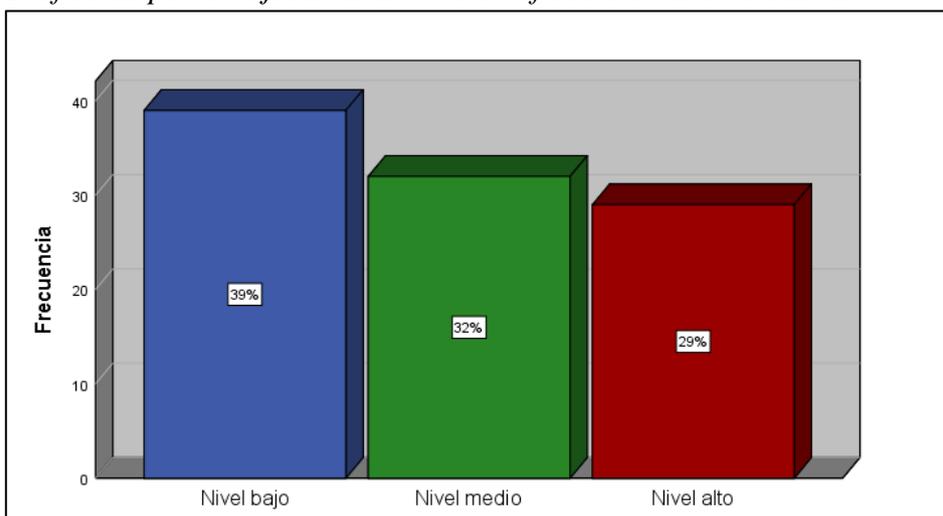
Frecuencia y porcentaje de la dimensión eficacia en colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	39	39,0
	Nivel medio	32	32,0
	Nivel alto	29	29,0
	Total	100	100,0

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 9

Gráfica de porcentajes de la dimensión eficacia en colaboradores



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión eficacia en colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 12 y figura 9, se observa que el 39% de los colaboradores perciben un nivel bajo de eficacia en la empresa, el 32% un nivel medio y el 29% los colaboradores señalan que se presenta un nivel alto de eficacia en la empresa. Se infiere que los colaboradores en su mayoría demuestran un nivel adecuado de eficacia en la empresa; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe bajo.

Análisis del Desempeño Laboral en su Dimensión Eficiencia en Colaboradores.

Tabla 13

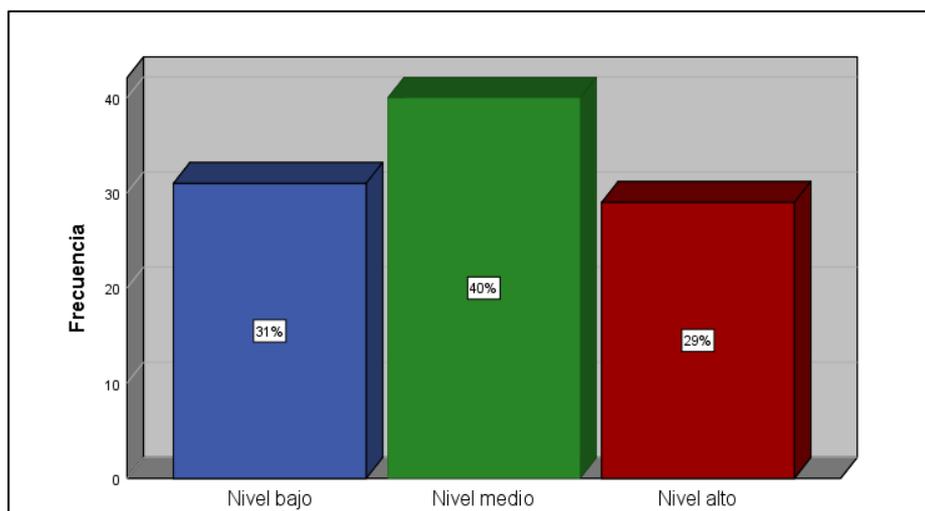
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Eficiencia en Colaboradores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	31	31,0	31,0
Nivel medio	40	40,0	71,0
Válido Nivel alto	29	29,0	100,0
Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 10

Gráfica de porcentajes de la dimensión eficiencia en colaboradores



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión eficiencia en colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 y figura 10, se observa que el 40% indica un nivel medio de eficiencia en los colaboradores, el 31% un nivel bajo y el 29% un nivel alto de eficiencia.

Se infiere que los colaboradores presentan en su mayoría un nivel medio de la eficiencia en la empresa.

Análisis del Desempeño Laboral en su Dimensión Relaciones Interpersonales.

Tabla 14

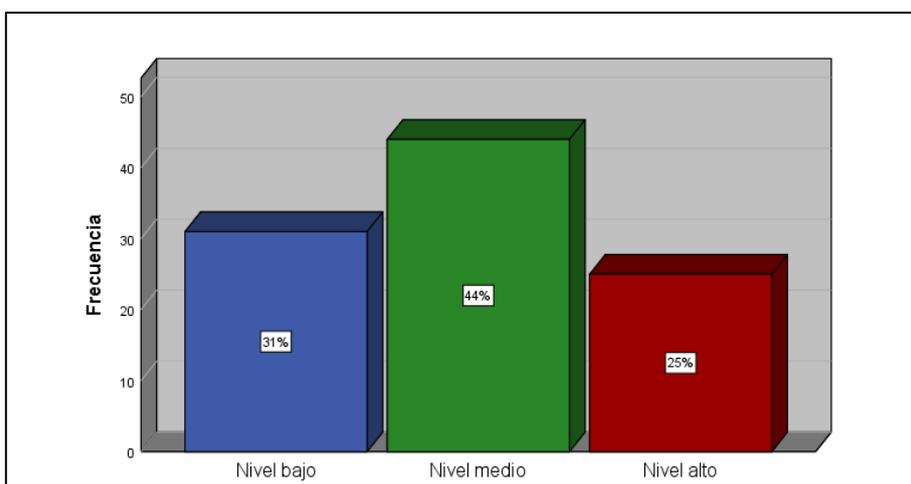
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Relaciones Interpersonales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	31	31,0	31,0
	Nivel medio	44	44,0	75,0
	Nivel alto	25	25,0	100,0
	Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 11

Gráfica de porcentajes de la dimensión relaciones interpersonales



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión relaciones interpersonales.
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 y figura 11, se muestra que el 44% perciben un nivel medio de relación interpersonal, el 31% un nivel bajo y el 25% presentan un nivel alto de buena relación interpersonal. Se infiere que los colaboradores en su mayoría demuestran mantener las relaciones interpersonales; sin embargo, existe una cantidad que no opinó lo mismo.

Análisis del Desempeño Laboral en su Dimensión Motivación Laboral.

Tabla 15

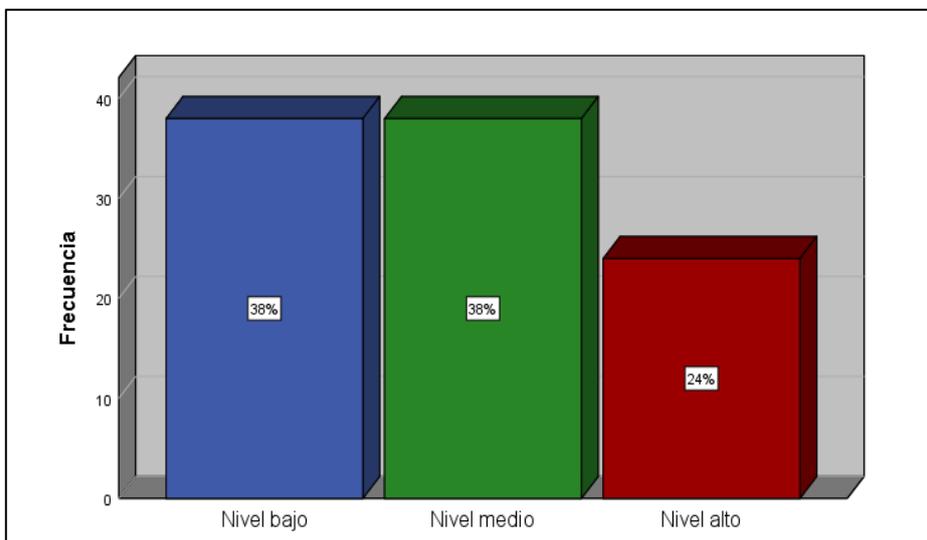
Frecuencia y porcentaje de la dimensión Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Nivel bajo	38	38,0	38,0
Válido Nivel medio	38	38,0	76,0
Válido Nivel alto	24	24,0	100,0
Total	100	100,0	

Nota. Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

Figura 12

Gráfica de porcentajes de la dimensión motivación laboral



Nota. El gráfico representa los porcentajes de la dimensión motivación laboral. Fuente: Elaboración propia

En la tabla 15 y figura 12, se muestra que el 38% posee un nivel bajo de motivación laboral, el 38% un nivel medio y el 24% percibe un nivel alto de motivación. Se infiere que los colaboradores en su mayoría demuestran motivación en la empresa; sin embargo, existe una cantidad que lo percibe bajo.

Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad para cada variable por medio de procesamiento de Kolmogorov-Smirnov; puesto que, el tamaño de la muestra está conformado por 100 colaboradores de una empresa de servicios en Callao en el año 2021, cifra mayor a 50 como lo señala. Con el objetivo de seleccionar la hipótesis, los datos fueron sometidos para determinar si tiene distribución normal o anormal. Además, la prueba fue realizada al ingresar los datos al programa SPSS versión 25 para un nivel de confiabilidad del 95%, con las siguientes condiciones:

- Sig. < 0.05 adopta una distribución no normal.
- Sig. \geq 0.05 adopta una distribución normal.

Obteniendo los siguientes resultados:

- **H₀**: los datos tienen una distribución normal.
- **H₁**: los datos no tienen una distribución normal.

Tabla 16

Prueba de normalidad

	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>		
	Estadístico	gl	Sig.
V2: Desempeño laboral	,143	100	,000
V1: Estrategias frente al estrés	,181	100	,000

Nota: Detalla los resultados obtenidos de la prueba de normalidad, provenientes del SPSS v25

Se utilizó la comprobación para saber si la distribución es paramétrica o no paramétrica, en esta oportunidad la investigación presenta una distribución no paramétrica; puesto que, el sig. es $0.000 < 0,05$, como se muestra en la tabla 16, los resultados de la prueba de normalidad indican que el sig. < 0,05 para cada variable; por lo tanto, se evidencia una distribución no normal y los datos son no paramétricos, por tal razón se utilizó la prueba de Spearman.

Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis consiste en una prueba enfocada en el análisis de datos sobre las variables, que permitirá aceptar o rechazar los enfoques empleados o teorías; donde existen valores fijados de probabilidad, si el valor es debajo del 5% (0.05), la hipótesis alterna confirma la existencia de asociación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota. Rangos de coeficiente de Spearman. Fuente. Valderrama y Jaimes (2019).

Comparación de hipótesis general

Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios; Lima; Callao; 2021.

Hipótesis nula (H_0). No existe una relación entre las estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis alterna (H_1). Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 .

Si $p \geq 0,05$ se acepta la H_0 .

Tabla 18

Correlación de hipótesis general

		Estrategias frente al estrés		Desempeño laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,998**
	Estrategias frente al estrés	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Desempeño laboral		Coefficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

V1: variable independiente, V2: variable dependiente

Se observó el valor de Rho Spearman 0,998 lo que confirma que existe una correlación positiva muy alta entre las variables. Además, brinda el resultado de nivel de significancia siendo 0,000; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0,05; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, misma que indica que "Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021".

Comparación de hipótesis específicas

Comparación de hipótesis específicas N° 1

Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis nula (H₀). No existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis alterna (H₁). Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 .

Si $p > = 0,05$ se acepta la H_0 .

Tabla 19

Correlación de hipótesis específica N° 1

			Estrategias frente al estrés	Eficacia en los colaboradores
Rho de Spearman	Estrategias frente al estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		100	100
	Eficacia en los colaboradores	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		100	100	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

V1: variable independiente, V2: dimensión uno.

Se observó el valor de Rho Spearman de 0,963 lo que confirma que existe una correlación positiva muy alta entre las variables. Además, brinda el resultado de nivel de significancia siendo 0,000; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0,05; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, misma que indica que "Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021".

Comparación de hipótesis específicas N° 2

Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis nula (H_0). No existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis alterna (H_1). Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 .

Si $p \geq 0,05$ se acepta la H_0 .

Tabla 20

Correlación de hipótesis específica N° 1

			Estrategias frente al estrés	Eficiencia en los colaboradores
Rho de Spearman	Estrategias frente al estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Eficiencia en los colaboradores	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

V1: variable independiente, V2: dimensión dos.

Se observó el valor de Rho Spearman de 0,986 lo que confirma que existe una correlación positiva muy alta entre las variables. Además, brinda el resultado de nivel de significancia siendo 0,000; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0,05; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, misma que indica que "Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021".

Comparación de hipótesis específicas N° 3

Existe una relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis nula (H_0). No existe una relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis alterna (H_1). Existe una relación entre estrategias frente al estrés y las

relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H_0 .

Si $p > = 0,05$ se acepta la H_0 .

Tabla 21

Correlación de hipótesis específica N° 3

		Estrategias frente al estrés		Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Estrategias frente al estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	100	100	
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,801**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

V1: variable independiente, V2: dimensión tres.

Se observó el valor de Rho Spearman de 0,801, lo que confirma que existe una correlación positiva alta entre las variables. Además, brinda el resultado de nivel de significancia siendo 0,00; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0,05; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, misma que indica que "Existe una relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021".

Comparación de hipótesis específicas N° 4

Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis nula (H_0). No existe una relación entre estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Hipótesis alterna (H₁). Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la H₀.

Si $p > =0,05$ se acepta la H₀.

Tabla 22

Correlación de hipótesis específica N° 4

			Estrategias frente al estrés	Motivación laboral
Rho de Spearman	Estrategias frente al estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Detalla dos datos en frecuencia y porcentajes provenientes del SPSS v25

V1: variable independiente, V2: dimensión cuatro.

Se observó el valor de Rho Spearman de 0,550 lo que confirma que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. Además, brinda el resultado de nivel de significancia siendo 0,00; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significante es menor a 0,05; por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna, misma que indica que "Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021".

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En el estudio actual, el objetivo general formulado se enfocó en identificar la relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021. En tal sentido, al aplicar la prueba estadística de Rho Spearman, en la prueba de hipótesis se obtuvo un nivel de significancia de 0,000 menor al alfa requerido de 0,05, que indica que existe una relación entre estrategias frente al estrés y desempeño laboral, además se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,998; esto indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas. Comparando con otros autores Quispe (2022) que obtuvieron en su estudio un Rho de 0,862 y para Rojas y Arteaga (2022) un valor de Rho de 0,86, afirmando que existe asociación entre el estrés y el desempeño laboral. Estos resultados discrepan con Canto (2019), quien obtuvo un Rho de Spearman de -0.552 con una asociación negativa, moderada y significativa entre las variables; también en otros estudios sobre evaluación del desempeño y el estrés evidencian que la mayoría de las correlaciones entre esas variables son débiles y no significativas.

En relación con el objetivo específico 1; referente a la variable estrategias frente al estrés y la eficacia en colaboradores, los resultados demuestran que el coeficiente de correlación es de 0,963 que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables; con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que, existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima de Lima; Callao; 2021. Esto significa que las puntuaciones de estrategias frente al estrés se encuentran relacionadas con las puntuaciones de eficacia en colaboradores, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis alterna, misma que indica que existe una relación entre la variable y la dimensión. Comparando con Delgado y Escalante (2022) obtuvieron

Rho =0,794 resultados que concuerdan con el presente estudio, dado que existe una relación positiva muy fuerte entre el estrés y la eficacia en el desempeño laboral. Lo cual, discrepa con Delgado et al. (2020) con un Rho de -0,688 presentando una correlación lineal negativa y moderada entre las variables estrés y eficacia del desempeño laboral. En efecto, la eficacia parte de la producción que manejan los colaboradores en un tiempo determinado, siendo que una persona eficaz consigue los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados (Rojas et al., 2018).

Según los hallazgos encontrados al demostrar el objetivo específico 2, en relación a las estrategias frente al estrés y la eficiencia del desempeño laboral, los resultados demuestran que el coeficiente de correlación fue de 0,986 que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable 1 y la dimensión eficiencia del desempeño laboral con nivel de significancia de 0,000 lo que indica que, existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021. En efecto, se tiene que las puntuaciones de estrategias frente al estrés guardan relación alguna con las puntuaciones de la eficiencia en colaboradores. De lo mencionado concuerda con Quispe (2022); Toledo (2022) y Delgado y Escalante (2022), que refirieron correlaciones positivas altas. Por lo que, se evidencia que la eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño (Laborí et al.,2017). En ese sentido, el buen rendimiento y bienestar depende de que la carga de trabajo que sea justa entre los trabajadores dentro de un equipo; lo cual, requiere de una estrecha cooperación entre jefes y colaboradores.

Con respecto, al objetivo específico 3, en relación a las estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en colaboradores, los resultados demuestran que el coeficiente de correlación es de 0,801 que indica que existe una correlación positiva alta entre la variable 1 y la dimensión relaciones interpersonales, con nivel de significancia de

0,000 lo que indica que, existe una relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021.

En ese sentido, se tiene que las puntuaciones de estrategias frente al estrés guardan relación alguna con las puntuaciones de las relaciones interpersonales de los colaboradores. De lo mencionado, concuerda con Toledo (2020) y Quispe (2022) con valores de Rho 0,666 y 0,862 respectivamente. Lo que discrepa con el estudio de Bada et al. (2020), que obtuvo un resultado de -0,252 en base a la dimensión relaciones interpersonales donde existe una relación inversa significativa con las relaciones interpersonales, desempeño laboral, resaltando en el análisis por dimensiones, que solo hay significancia estadística con las relaciones.

Finalmente, respecto al objetivo específico 4, en relación a las estrategias frente al estrés y la motivación laboral de los colaboradores, los resultados demuestran que el coeficiente de correlación es de 0,550 que indica una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la dimensión motivación laboral con un nivel de significancia fue 0,000 lo que indica que, existe una relación entre estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao; 2021. En efecto, las puntuaciones de la variable estrategias frente el estrés están acordes para las puntuaciones de la dimensión motivación laboral; en ese sentido, se acepta la hipótesis alterna de la investigación. Lo cual, concuerda con Urruchi (2022) con Rho de 0,552 y Velásquez (2022) con Rho= 0,595, lo que discrepa con los resultados de Quispe y Valdivia (2022) evidenciando la relación baja entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores; puesto que, el personal demostró poca motivación al tornarse un ambiente de trabajo bajo presión, lo que implicó problemas de otra índole no laboral.

Cabe resaltar, para las organizaciones tomar en cuenta los hallazgos del presente estudio, permite mantener niveles moderados de estrés percibido, a fin de mejorar el

desempeño en los trabajadores. Por ende, si los colaboradores cuentan con un adecuado estado de salud mental y físico, es fundamental para el desarrollo de tareas; además de, establecer un método o estrategia ayuda a los colaboradores a afrontar el estrés, generando una mayor eficiencia, eficacia y productividad para las organizaciones (Cortés et al., 2020).

Además, el involucramiento en diferentes ámbitos con adecuada imagen y relación con las personas, con responsabilidad, respeto, puntualidad, comunicación del colaborador con sus compañeros, el personal administrativo, directivo, conlleva a construir relaciones interpersonales contribuyendo el desafío de las características complejas de incertidumbre y cambio existentes en las organizaciones (Tafur, Soriano, & Huamán, 2021). En efecto, Pizarro et al., (2019) enfatiza que si las personas están satisfechas con su trabajo responderán adecuadamente a las exigencias; por el contrario, está insatisfecha no serán capaces de realizar su labor con eficiencia, calidad y motivación.

Limitaciones e implicaciones

Respecto, a las limitaciones de la investigación el autor Delgado et al. (2020) no comparte resultados positivos con la presente investigación, dado que su estudio estuvo aplicado al rubro de la salud, mediante un estudio mixto, con una muestra de 98 colaboradores, lo cual estableció una relación inversa entre la variable estrés y desempeño laboral. Al igual, el autor Bada et al. (2020) desarrollo su estudio al área de educación, aunque su muestra fue superior al presente estudio, obtuvo una relación inversa significativa, además considero aplicar a las instituciones educativas la Escala de Clima Organizacional (EDCO). Por parte, del autor Canto (2019) con una correlación negativa moderada, desarrollo su estudio al área de transporte considerando para la muestra a 133 conductores. En ese sentido, los resultados del presente estudio son considerados válidos; a pesar, de los inconvenientes encontrados. Sin dejar de mencionar, que el estado de emergencia por pandemia también limitó entrevistar, compartir y conocer la empresa

físicamente.

Se obtuvo resultados que implican esclarecer la presencia del estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de servicios de Lima; los cuales, pueden ser considerados por parte de la gerencia de la empresa y el área de recursos humanos para poder organizarse, mediante estrategias que permitan un equilibrio en las actividades laborales que se desarrollan en ella. Asimismo, la indagación a profundidad realizada en base a los antecedentes, permitió conocer y establecer comparaciones en los comportamientos de los resultados del presente estudio.

Conclusiones

- En la presente investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021, donde se presenta un resultado de 0,998 con p_valor de 0,000; por tanto, considerando la regla de decisión que señala un valor significativo menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, existe una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio.
- Asimismo, en el objetivo específico 1 se determinó que entre las estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de Lima; Callao; se presenta un resultado de 0,963 con p_valor de 0,000; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En efecto, existe una correlación positiva muy alta, lo que conlleva a que exista una relación entre la variable y la dimensión referida.
- También, en el objetivo específico 2 se determinó que entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima;

Callao; 2021, se presenta un resultado de 0,986 con p_ valor de 0,00; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe una correlación positiva muy alta, lo que conlleva a que existe una relación entre la variable y la dimensión referida.

- De igual manera, en el objetivo específico 3 se determinó que entre estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021, se presenta un resultado de 0,801 con p_ valor de 0,00; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, existe una correlación positiva alta, lo que conlleva a que exista una relación entre la variable y la dimensión referida.
- Por último, en el objetivo específico 4 se determinó que entre estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021, se presenta un resultado de 0,550 con significancia de 0,00; por tanto, considerando la regla de decisión indica que el valor significativo es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe una correlación positiva moderada, lo que conlleva a que exista una relación entre la variable y la dimensión referida.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se proponen las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a futuros investigadores, seguir estudios de casos que permitan demostrar aquellos factores puntuales que determinen que el estrés viene dado por el desempeño laboral o viceversa. Por lo que, es importante controlar los niveles de estrés para un óptimo desempeño de los colaboradores en sus labores.

- Se recomienda a la empresa, evaluar factores externos que puedan estar afectando la eficacia y eficiencia de sus colaboradores que están relacionadas con el estrés. Asimismo, implementar evaluaciones de desempeño a corto y largo plazo para medir el rendimiento de los colaboradores en la empresa; además, de poner en funcionamiento un sistema de trabajo más participativo entre el personal a fin de expresar sus dudas, recomendaciones y aportes, donde la comunicación sea mucho más efectiva y se pueda emplear un mejoramiento continuo.
- Se recomienda a la empresa establecer medidas, actividades y espacios de socialización entre sus colaboradores, para así mejorar las relaciones interpersonales ligadas a la comunicación, entre los diferentes sectores y áreas de la empresa; lo cual, motiven laboralmente a sus colaboradores para así reducir el estrés. Cabe destacar, que las relaciones humanas y sociales mediante talleres permiten sensibilizar y concientizar sobre el estrés que aqueja a los colaboradores, por esta razón en todas las áreas de la empresa, se deben ser partícipes sobre el tema de estrés, causas y consecuencias, dando paso al conocimiento, fomentando lazos de compañerismo, confianza, compromiso, libertad de expresión , a fin de poder expresar lo que sienten y contribuir a la reducción de estrés para un mejor desenvolvimiento en el desempeño laboral.
- Se recomienda a los colaboradores, la búsqueda de un equilibrio a fin de mantenerse automotivados, satisfechos y puedan manejar las estrategias frente al estrés; de esta forma, pueden lograr responder adecuadamente a las exigencias que implique el trabajo.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E., y Redondo, M. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. *Revista Encuentros*. <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Acosta, M., y Greca, M. (2020). *Estilos de afrontamiento del estrés en maestros de educación especial y maestros de enseñanza primaria, de la ciudad de Villaguay*. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10593>
- Aguirre, K., Cárdenas, M., y González, D. (2018). *Estrategias de afrontamiento según los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Bogotá*. D.C. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/6425/1/TP_AguirreFloridoKatherineJulieth_2018.pdf
- Álvarez, A. (2012). Una aproximación metodológica al problema de la eficacia de las normas laborales. *Revista de derecho social*, 53-86. https://moodle.adaptland.it/pluginfile.php/23656/mod_data/content/131107/Eficacia%20de%20las%20normas%20laborales.pdf
- Ameri, N., Yovera, S., Ayala, A., Maza, R., y Vásquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 21-29. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/3297/4283>
- Anitei, M., Stoica, I., y Samsonescu, M. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at workplace. *For the young workers in Romania*, 1010-1014.
- Arellano, v., Luján, G., y Arellano, B. (2022). Programa sobre estrés laboral para mejorar el desempeño del personal asistencial, de la dirección regional de salud Tumbes – 2022. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 6(4), 3365-3384.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2840

Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E., y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 1138-1144.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138

Bairero, M. (2017). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *Multimed*, 971-982.

<http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/688/1054>

Beltrán, D., y Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá, Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia*, 48-74.

<https://www.redalyc.org/journal/4076/407658420005/html/>

Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020). Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados en una empresa de servicios. *Información tecnológica*, 141-148. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

[07642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Brito-Ortiz, J., Nava-Gómez, M., Brito-Nava, E., Juárez-García, A., y López, M. (2016). Estrés percibido y desempeño laboral en enfermeras: un análisis estructural. *Rev Mex Sal Trab*, 10-17. https://www.researchgate.net/profile/Arturo-Juarez-Garcia/publication/309354295_Estres_percibido_y_desempeno_laboral_en_enfermeras_un_analisis_estructural/links/582cc97f08aef19cb8104158/Estres-percibido-y-desempeno-laboral-en-enfermeras-un-analisis-estruc

Cabrera, J., y Urbiola, A. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. *Gestión y estrategia*, 1528. http://revistastmp.azc.uam.mx/gestionyestrategia_BAK/index.php/rge/article/view/85/79

Canto, M. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral en los conductores de la*

- empresa *Taxi Súper Seguro SRL*, Cajamarca, 2018. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15091>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Castillo, R., y Barraza, A. (2020). *Estresores, factores sociodemográficos y síntomas de estrés percibido en estudiantes de enfermería*. México: Red Durango de investigadores Educativos A.C. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Estresores.pdf>
- Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015*.
- Chiang, M., Gómez, M., y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los trabajador. *Salud de los Trabajadores*, 111-128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696026>
- Cortés et al. (2020). El estrés laboral y sus dimensiones a nivel individual y organizacional. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*. <https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.html>
- Delgado, J., y Escalante, R. (2022). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de. *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de*. Chorrillos, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101294/Delgado_EJR-Escalante_ARR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 11-18. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

- Diario Andina. (19 de Junio de 2021). Siete de cada 10 trabajadores quieren cambiar de empleo. *Diario Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-siete-cada-10-trabajadores-quieren-cambiar-empleo-849872.aspx>
- Farias - Macías, A., Zambrano -Cedeño, L., Macias- Moreira, M., y Gomez - Bravo, N. (2021). 1 Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de los Empleados. *Polo del Conocimiento*, 1317-1333. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/3437/7736>
- Fernández-Tresguerres, J., Cachofeiro, V., Cardinali, D., Delpón, E., Rey, E., Díaz-Rubio, Romano, M. (2020). *Fisiología humana*. México: McGraw Hill Medical. de <https://accessmedicina.mhmedical.com/book.aspx?bookid=2987>
- Flores, J., y Delgado, J. (2021). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina. Revista multidisciplinar*, 6(4). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista persona*, 11-30. <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Gestión. (20 de Agosto de 2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Gomez-Baya, D., Mendoza, R., Paíno, S., y Gillham, J. (2019). Respuestas al afecto positivo y ajuste psicológico en la adolescencia. *Terapia psicológica*, 25-37. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082019000100025
- Gutuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Lima: San Marcos.
- Hanco, M., Carpio, A., Castillo, J., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y

- desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comunicación*, 186-194. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_abstract
- Hernández - Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Herrera, L. (2012). *Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Linda.pdf>
- Iparraguirre, Z., y Yupanqui, J. (2017). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016*. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12054>
- Laborí, R., Bermúdez, L., Quintero, R., y González, I. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista Información Científica*, 1153-1163. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=551764135018>
- Loor, D., Morejón, N., Pino, V., y Troya, G. (2021). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector público*. Ecuador: CIDEPRO. <https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/view/52/47/158>
- Macas, H. (2020). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral en los docentes de la unidad educativa San Joaquín, de la parroquia Cumbe, en el periodo 2018. *Ciencia y Educación*, 6-17. <https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/7>
- Mamani, M. (2019). *Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) en docentes de instituciones educativas en Juliaca*. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2400/Mishell_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1

- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 359-365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Miranda, J. (2014). *El estrés laboral y sus variables en empleados en el área de servicios financieros de un banco en México*. <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/25603/1/MAN2014%20M543j%20Jos%C3%A9%20Mart%C3%ADn%20Miranda%20Garc%C3%ADa.pdf>
- Moreno, G., Pineda, R., y Pineda, R. (2020). La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos*, 47-56. de <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396/327>
- Naranjo, M. (2010). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista educación*, 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Hugo, R. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ojeda, F., García, M., y Gonzalez, R. (2019). Desarrollo sostenible del trabajador a través del trabajo decente. *Sociedad y Economía*, 38, 89-104. <http://www.scielo.org.co/pdf/soec/n38/1657-6357-soec-38-00089.pdf>
- Orgambídez, A., Pérez, P., y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 69-77. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a02.pdf>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social [OISS]. (Diciembre de 2021). *Guía para*

- la mejora del estrés laboral*. Obtenido de Organización Iberoamericana de Seguridad Social: <https://oiss.org/wp-content/uploads/2021/12/EOSyS-14-Estreslaboralv3.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protav/---safework/documents/publication/wcms_473270.pdf.
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2021). *Panorama Laboral 2021. América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (28 de Setiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2018). *Que es depresión*. <http://www.who.int/topics/depression/es/>
- Organización Mundial de Salud [OMS]. (28 de Setiembre de 2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. México: Fondo de Cultura Economica. <https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Palacios, D. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los Distritos de salud provincia de Manabí Ecuador. *ECA Sinergia*, 70-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Pérez, J., y Merino, M. (2017). *Definición de desempeño*. <https://definicion.de/desempeno/>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de*

Gerencia,

843-856.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499013/29060499013.pdf>

Quispe, C. (2022). Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la dirección general.

Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la dirección general.

<https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/5290/quispe-velasquez-cristhian-fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, S., y Valdivia, P. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores*

de las empresas de servicios médicos de Trujillo – 2022.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109123/Quispe_GSL-Valdivia_CPV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, P. B., Río, F. d., Elena, y Koopmans, L. (2019). Evaluación del desempeño laboral

mediante escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 195-205.

doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., y Koopmans, L. (2019). Evaluación del desempeño

laboral mediante escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 195-205. doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Ramos, P., Barrada, J., Río, F. E., y Koopmans, L. (2019). Evaluación del desempeño laboral

mediante escalas breves de autoinforme: el caso del cuestionario de desempeño laboral individual. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 195-205.

doi:<https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Rodríguez, A. (2013). *El estrés laboral de los trabajadores colombianos*. Obtenido de

<https://goo.gl/wJ4Z2R>

Rojas, J., y Arteaga, M. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de

- Venezuela, C.A. *Facultad de Ciencias Contable*, 1-16.
<http://fer.uniremington.edu.co/ojs/index.php/AMR/article/view/492/496>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en. *Espacios*.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruiz, B., Jimenez, M., García-Unanue, J., Guerrero, L. G., y Pérez, L. (2017). Estudio de Caso de Éxito: Implementación de Tecnología para La Gestión del Estrés en El Entorno Laboral. *PODIUM Sport*, 57-71.
<https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/9247/4050>
- Salgado, J., y Leria, F. (2018). Estrategias de afrontamiento al estrés y síntomas patológicos en universitarios. *Acta colombiana de Psicología*, 170-182.
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/10/886324/acp_v21n1_08-esp.pdf
- Sánchez, J., y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento y gestión*, 54-82. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100004&lng=en&tlng=es.
- Sánchez, M. (2012). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo del 2009*". <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1631>
- Seva, A. (1994). *Psicología Médica*. Zaragoza,: Ino Reproducciones.
https://www.psicoter.es/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=49&tmpl=component&Itemid=73
- Suarez, H., y Bravo, M. (2022). *Estrés y estilos de afrontamiento en trabajadores polifuncionales de una empresa privada de turismo en la Ciudad de Guayaquil*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/63808/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20>

%20%20BRAVO%20MARIA%20Y%20SUAREZ%20HELEN.pdf

Tafur, R., Soriano, R., y Huamán, S. (2021). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales.

Horizonte de la Ciencia, 151-164.

<https://www.redalyc.org/journal/5709/570967307011/570967307011.pdf>

Toledo, A. (2022). *Sobrecarga laboral y desempeño profesional en el personal de enfermería de un hospital de Guayaquil*, 2022.

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4820468>

Tuercos, M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC*. [Tesis de grado, Universidad de Lima],

Universidad de Lima.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%3a9s-laboral-desempe%3b1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

encia-estr%3a9s-laboral-desempe%3b1o-

trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Urruchi, J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa bancaria en el distrito de Chorrillos*, Lima 2022.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105825/Urruchi_PJ%](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105825/Urruchi_PJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105825/Urruchi_PJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva. comparativa, correlacional y cuasi experimental*. Lima: San Marcos.

Valderrama, S., y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva. comparativa, correlacional y cuasi experimental*. Lima: Editorial San Marcos.

Vargas, M. (2021). *¿Qué es el Ambiente Laboral?*

<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>

Velásquez, E. (Febrero de 2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los

promotores de. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 155.

doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

Vera-Ponce, V., Valladares-Garrido, M., & Peralta, C. (2020). Factors associated with psychological coping with COVID-19 during quarantine period. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedmil/cmm-2020/cmm204s.pdf>

Villegas, L. (2019). *Metodología de la investigación pedagógica* (4ta ed.). Lima: San Marcos.

ANEXOS

ANEXO n° 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE ESTRATEGIAS FRENTE AL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA; CALLAO; 2021.						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE S	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
¿Cuál es la relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021?	Identificar la relación entre estrategias frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.	Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.	Variable 1: Estrategias frente al estrés	Respuesta fisiológica	Problemas digestivos, respiratorios y circulatorios.	1 2 3
ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación la relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021? ¿Cuál es la relación la relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021? ¿Cuál es la relación la relación entre	ESPECÍFICOS: 1. Determinar la relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021. 2. Determinar la relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021. 3. Determinar la relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones	ESPECÍFICOS: 1. Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficacia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021. 2. Existe una relación entre estrategias frente al estrés y la eficiencia en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021. 3. Existe una relación entre estrategias frente al estrés y las relaciones		Respuesta psicológica. Ambiente laboral	Agotamiento emocional. Ambigüedad y sobrecarga de roles. Olores malos. Exceso de ruido. Iluminación inadecuada. Infraestructura inadecuada.	4 5 6 7 8 9 1, 2, 3, 4,

<p>estrategias frente al estrés y las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación la relación entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021?</p>	<p>interpersonales en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.</p> <p>4. Determinar la relación entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021</p>	<p>colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.</p> <p>4. Existe una relación entre las estrategias frente al estrés y la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de servicios de Lima; Callao; 2021.</p>	Variable 2:	Eficacia en colaboradores	Muestra responsabilidad en el trabajo. Se logra los objetivos en el trabajo.	5, 6, 7
			Desempeño			
			laboral.	Eficiencia en colaboradores	Se planifica el trabajo oportunamente.	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.
				Relaciones interpersonales	Existe una adecuada comunicación en la institución. Tiene un adecuado manejo de conflictos en la institución.	16, 17, 18, 19, 20, 21.
		Motivación laboral	Existe un ambiente de trabajo adecuado. Existe planes sociales en la Institución. Tiene remuneración adecuada.	22, 23, 24, 25, 26.		

ANEXO n° 2. Matriz de operacionalización, variable estrategias frente al estrés

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Estrategias frente al estrés	Un conjunto de reacción ocasionado ante posibles	Son ítems utilizados para medir la variable a través de la respuesta fisiológica, respuesta psicológica y ambiente laboral, mediante el cuestionario conformado por 9 preguntas bajo la escala Likert, con cinco opciones de repuesta.	Respuesta fisiológica	Problemas digestivos, respiratorios y circulatorios.	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Respuesta psicológica	Agotamiento emocional.	
				Ambigüedad y sobrecarga de roles.	
			Ambiente laboral	Olores malos.	
				Exceso de ruido.	
				Iluminación inadecuada.	
				Infraestructura inadecuada.	

ANEXO n° 3. Matriz de operacionalización, variable desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Rendimiento que demuestra un colaborador en el puesto de trabajo, caracterizado por el cumplimiento de las funciones y metas; lo cual, permite alcanzar el potencial (Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo, 2019).	Son ítems utilizados para medir la variable a través de la eficacia en colaboradores, eficiencia en colaboradores, relaciones interpersonales y motivación laboral, mediante el cuestionario conformado por 26 preguntas bajo la escala Likert, con cinco opciones de repuesta.	Eficacia en colaboradores.	Muestra responsabilidad en el trabajo.	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Se logra los objetivos en el trabajo.	
			Eficiencia en colaboradores.	Se planifica el trabajo oportunamente.	
				Existe un uso adecuado de recursos.	
			Relaciones interpersonales.	Existe una adecuada comunicación en la institución.	
				Tiene un adecuado manejo de conflictos en la institución.	
			Motivación laboral.	Existe un ambiente de trabajo adecuado.	
				Existe planes sociales en la Institución.	
				Tiene remuneración adecuada.	

ANEXO n° 4. Instrumento de evaluación de la variable estrategias frente al estrés

Estimado(a), la presente encuesta es parte de una muestra que tiene por finalidad la obtención de la información acerca de la relación entre estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios de Lima; Callao 2021; debe responder el cuestionario como considere. La presente encuesta es anónima. Por favor responda con sinceridad y recuerde que no existen respuestas incorrectas.

Responda marcando con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Apellidos y Nombres de encuestado: _____

Cargo que desempeña en la empresa: _____

Género: Masculino Femenino

Rango de edades: (18-30) (31-45) (46-60)
 (61 a más)

Escala valorativa de la variable estrategias frente al estrés

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°		1	2	3	4
RESPUESTA FISIOLÓGICA					

1	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés genera problemas digestivos que afecta la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
2	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés genera problemas respiratorios que afecta la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
3	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés genera problemas circulatorios afecta la eficacia en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
RESPUESTA PSICOLÓGICA					
4	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés causa agotamiento emocional que afecta la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
5	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés genera ambigüedad que afecta la eficiencia en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
6	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés genera sobrecarga de roles que afecta las relaciones interpersonales en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
AMBIENTE LABORAL					

7	¿Considera usted, que un ambiente laboral con malos olores afecta la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
8	¿Considera usted, que un ambiente laboral con exceso de ruido afecta la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios?				
9	¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés, sucede a causa de condiciones ambientales, la falta de ventilación e infraestructura y afecta la motivación laboral en los colaboradores de una empresa de Servicios?				

ANEXO n° 5. Instrumento de evaluación de la variable desempeño laboral

Estimado(a), la presente encuesta es parte de una muestra que tiene por finalidad la obtención de la información acerca de la relación entre estrategias frente al estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa Servicios de Lima; Callao 2021; debe responder el cuestionario como considere. La presente encuesta es anónima. Por favor responda con sinceridad y recuerde que no existen respuestas incorrectas.

Responda marcando con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

Apellidos y Nombres de encuestado: _____

Cargo que desempeña en la empresa: _____

Género: Masculino Femenino

Rango de edades: (18-30) (31-459) (46-60)
 (61 a más)

Escala valorativa de la variable desempeño laboral

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°		1	2	3	4	5
EFICACIA EN COLABORADORES						
1	¿Demuestra usted, responsabilidad, en las funciones que desempeñan como trabajador?					

2	¿Cumple usted, con sus funciones adecuadamente?					
3	¿Cumple usted, con los planes de corto y largo plazo?					
4	¿Demuestra usted, predisposición para el logro de los propósitos que persigue la empresa?					
5	¿Participa usted activamente en el logro de los proyectos asignados?					
6	¿Destaca usted, en el cumplimiento de objetivos de la empresa?					
7	¿Contribuye usted, en el resultado de los logros establecidos?					
EFICIENCIA EN COLABORADORES						
8	¿Cumple usted, con las metas oportunamente en el área de su trabajo?					
9	¿Ejecuta usted, las actividades en el tiempo previsto y respetando las fechas?					
10	¿Cumple usted, con la entrega de resultados en el tiempo estimado de cada trabajo?					
11	¿Programa usted, los tiempos desde el primer día en el trabajo?					
12	¿Utiliza usted, adecuadamente los recursos asignados?					
13	¿Realiza usted, el uso y control adecuado de recursos en cada actividad?					

14	¿Considera usted, que lo gastos incurridos son óptimos?					
15	¿Considera usted, que todos los gastos han sido previamente planificados?					
RELACIONES INTERPERSONALES						
16	¿Ejerce usted, la comunicación y el manejo de información adecuadamente en la empresa?					
17	¿Demuestra usted, comunicación con los usuarios propiciando un ambiente de cordialidad y respeto?					
18	¿Demuestra usted, comunicación con sus compañeros de trabajo propiciando un ambiente de cordialidad y respeto?					
19	¿Demuestra usted, un nivel de convivencia y amistad, entre tus compañeros de trabajo es cordial?					
20	¿Manifiesta usted, colaboración a sus compañeros, cuando se tiene un problema en el trabajo?					
21	¿Demuestra usted, interés en la solución de problemas cuando se identifican conflictos?					
MOTIVACIÓN LABORAL						
22	¿Desarrolla usted, las tareas en un ambiente de trabajo propicio?					
23	¿Logra usted, en su ambiente de trabajo cubrir las expectativas personales?					

24	¿Recibe usted, un justo reconocimiento por la labor realizada en la empresa?					
25	¿Recibe usted, por parte de la institución los planes de bienestar social?					
26	¿Reconoce usted, que es justo el pago de haberes recibido en relación a su cargo y esfuerzo?					

ANEXO n° 6. Fichas de juicio de expertos

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Institución donde labora	Tipo de Instrumento
Milton Ricardo Calderón Pizango	UPN Los Olivos	Cuestionario
Marque con una X en: Grado Magíster (X) Grado Doctor ()		
Título de la Tesis: "Relación entre estrategias frente al estrés y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de Servicios; Lima; Callao 2021"		
Autor(es) del Instrumento: José Antonio Otárola Aguilar		

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

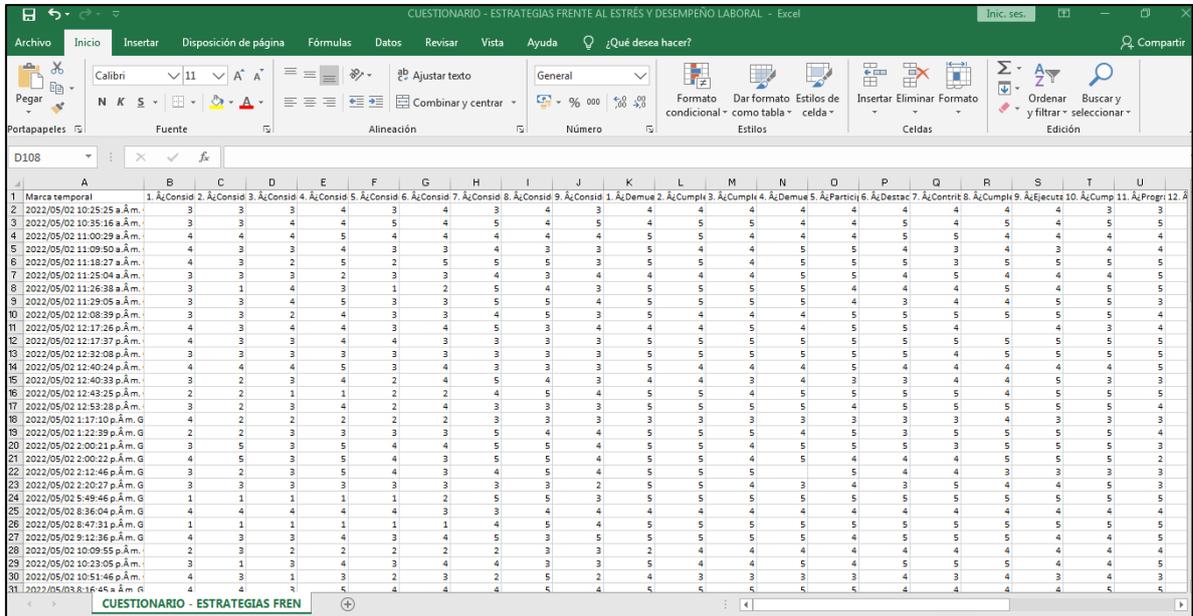
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-30			Regular 31-70				Muy bueno 71-100		
		10	20	30	40	50	60	70	80	90	100
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado								X		
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables									X	
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio									X	
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica									X	
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad									X	
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada									X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos									X	
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices									X	
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto									X	
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación									X	
PROMEDIO										89%	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones adjuntas	<input type="checkbox"/>
	No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

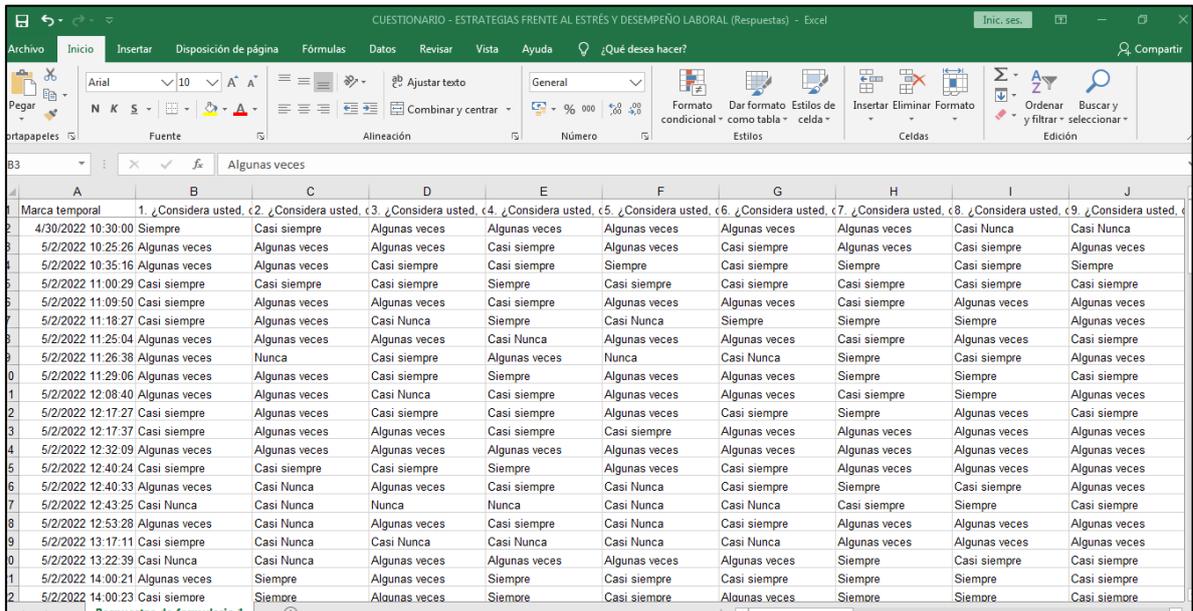
25, de Mayo del 2023	10684852		95917007
Lugar y Fecha	DNI	Firma	N° Celular

Observaciones:

ANEXO n° 7. Evidencias de base de datos en excel



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U		
1	Marca temporal	1. ¿Consid	2. ¿Consid	3. ¿Consid	4. ¿Consid	5. ¿Consid	6. ¿Consid	7. ¿Consid	8. ¿Consid	9. ¿Consid	1. ¿Demue	2. ¿Cumpli	3. ¿Cumpli	4. ¿Demue	5. ¿Partici	6. ¿Destac	7. ¿Corren	8. ¿Cumpli	9. ¿Ejecut	10. ¿Cump	11. ¿Progr	12. ¿P	
2	2022/05/02 10:25:25 a.Ám.	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	2022/05/02 10:35:16 a.Ám.	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
4	2022/05/02 11:00:29 a.Ám.	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	2022/05/02 11:09:50 a.Ám.	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4
6	2022/05/02 11:18:27 a.Ám.	4	3	2	5	2	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
7	2022/05/02 11:25:04 a.Ám.	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
8	2022/05/02 11:26:38 a.Ám.	3	1	4	3	1	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5
9	2022/05/02 11:29:05 a.Ám.	3	3	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3
10	2022/05/02 12:08:39 p.Ám.	3	3	2	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
11	2022/05/02 12:17:26 p.Ám.	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3
12	2022/05/02 12:17:37 p.Ám.	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	2022/05/02 12:32:08 p.Ám.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	2022/05/02 12:40:24 p.Ám.	4	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
15	2022/05/02 12:40:33 p.Ám.	3	2	3	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3
16	2022/05/02 12:43:25 p.Ám.	2	2	1	1	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
17	2022/05/02 12:53:28 p.Ám.	3	2	3	4	2	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
18	2022/05/02 1:17:10 p.Ám.G	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	2022/05/02 1:22:39 p.Ám.G	2	2	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
20	2022/05/02 2:00:21 p.Ám.G	3	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
21	2022/05/02 2:00:22 p.Ám.G	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2
22	2022/05/02 2:12:46 p.Ám.G	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
23	2022/05/02 2:20:27 p.Ám.G	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3
24	2022/05/02 5:49:46 p.Ám.G	4	1	1	1	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2022/05/02 8:36:04 p.Ám.G	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2022/05/02 8:47:31 p.Ám.G	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	2022/05/02 9:12:36 p.Ám.G	4	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
28	2022/05/02 10:09:55 p.Ám.G	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2022/05/02 10:23:05 p.Ám.G	3	1	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
30	2022/05/02 10:51:46 p.Ám.G	4	3	1	3	2	3	2	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
31	2022/05/03 8:16:45 a.Ám.G	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	1. ¿Considera usted,	2. ¿Considera usted,	3. ¿Considera usted,	4. ¿Considera usted,	5. ¿Considera usted,	6. ¿Considera usted,	7. ¿Considera usted,	8. ¿Considera usted,	9. ¿Considera usted,
2	4/30/2022 10:30:00	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Casi Nunca				
3	5/2/2022 10:25:26	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces
4	5/2/2022 10:35:16	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre
5	5/2/2022 11:00:29	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
6	5/2/2022 11:09:50	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces				
7	5/2/2022 11:18:27	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Siempre	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Algunas veces
8	5/2/2022 11:25:04	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre
9	5/2/2022 11:26:38	Algunas veces	Nunca	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre	Algunas veces
10	5/2/2022 11:29:06	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
11	5/2/2022 12:08:40	Algunas veces	Algunas veces	Casi Nunca	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Algunas veces
12	5/2/2022 12:17:27	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Algunas veces	Casi siempre
13	5/2/2022 12:17:37	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces				
14	5/2/2022 12:32:09	Algunas veces								
15	5/2/2022 12:40:24	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Algunas veces	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
16	5/2/2022 12:40:33	Algunas veces	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Algunas veces
17	5/2/2022 12:43:25	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre
18	5/2/2022 12:53:28	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Casi siempre	Casi Nunca	Casi siempre	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces
19	5/2/2022 13:17:11	Casi siempre	Casi Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces				
20	5/2/2022 13:22:39	Casi Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
21	5/2/2022 14:00:21	Algunas veces	Siempre	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
22	5/2/2022 14:00:23	Casi siempre	Siempre	Algunas veces	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Siempre	Siempre	Casi siempre

04-05-22- BASE DE DATOS- ESTRATEGIAS FRENTE AL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas

RESPUESTAS	VARIABLE 1: ESTRATEGIAS FRENTE AL ESTRÉS									VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																													
	D1			D2			D3			D1					D2					D3						D4													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26				
E70	1	2	1	2	2	1	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3			
E71	2	2	2	3	1	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4		
E72	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5			
E73	3	3	2	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4		
E74	1	1	3	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4			
E75	1	1	1	1	2	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3			
E76	1	1	1	2	1	1	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3			
E77	1	1	1	1	2	2	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5		
E78	2	2	1	2	1	1	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E79	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E80	1	1	1	2	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		
E81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
E82	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
E83	1	1	1	1	1	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
E84	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E85	3	2	3	3	2	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
E86	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
E87	1	1	1	1	1	2	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E88	1	1	1	1	1	2	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E89	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
E90	2	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E91	1	1	1	1	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E92	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
E93	1	1	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E94	1	1	1	1	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
E95	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E96	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
E97	1	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
E98	1	1	1	1	1	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E99	1	1	1	1	1	3	5	4	5	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E100	1	1	2	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	

Respuestas de formulario 1

ANEXO n° 8. Evidencias cuestionario Google forms

CUESTIONARIO - ESTRATEGIAS FRENTE AL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABO

Preguntas Respuestas 104 Configuración

Sección 1 de 2

CUESTIONARIO - ESTRATEGIAS FRENTE AL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE ESTRATEGIAS FRENTE AL ESTRÉS

Seleccione aquel casillero que responda a su parecer, sobre las alternativas de su preferencia, atendiendo a las opiniones que usted tiene respecto a cada una:
1 : Nunca 2 : Casi Nunca 3 : Algunas veces 4 : Casi siempre 5 : Siempre

1. ¿Considera usted, que una estrategia frente al estrés genera problemas digestivos que afecta la eficacia en colaboradores de una empresa de Lima? *

Nunca



ANEXO n°9. Evidencias de correo electrónico gmail

