



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Lidia Estephania Perales Aza

Asesor:

Mg. Lic. Ivan Tantalean Tapia
<https://orcid.org/0000-0003-1877-2183>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Dr. Ricardo Cosio Borda	70586255
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Guillermo Morales Benavides	46760104
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Mg. Mayron Wilbert Ponce de León Sierra	70330664
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	6%	6%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A Dios en primer lugar, por brindarme la sabiduría necesaria y permitirme elegir buenas decisiones.

A mi familia, y mi pareja quiénes han sido mi mayor motivación e impulso para seguir con la carrera, y durante la elaboración de la investigación.

A mis docentes, por su dedicación y paciencia al momento de brindar sus conocimientos y explicaciones durante toda la carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, a mis padres, ya que han sido indirectamente parte del desarrollo de la investigación brindándome soporte teórico, y también agradecer a mi docente por ser la guía y soporte para que se dé acabo y con éxito la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	59
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	71
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Consecuencias fisiológicas causados por el estrés	27
Tabla 2	Consecuencias psicológicas por el estrés	28
Tabla 3	Distribución de la muestra según la edad	49
Tabla 4	Distribución de la muestra según género.....	49
Tabla 5	Técnicas de recolección de datos	50
Tabla 6	Tipo de instrumento	51
Tabla 7	Atributos para el cuestionario.....	52
Tabla 8	Cantidad de respuestas obtenidas de la variable estrés.....	55
Tabla 9	Cantidad de respuestas obtenidas de la variable desempeño laboral.....	57
Tabla 10	Nivel de respuesta de la variable independiente - estrés	60
Tabla 11	Nivel de respuesta de la variable dependiente – Desempeño Laboral.....	61
Tabla 12	Tabla cruzada entre variable y dimensión	62
Tabla 13	Cruce de variable independiente y dependiente	63
Tabla 14	Correlatividad entre la variable estrés y desempeño laboral del área de exportaciones	64
Tabla 15	Cruce de variable del desempeño laboral con los factores ambientales	65
Tabla 16	Correlatividad entre la dimensión ambiental y la variable desempeño laboral	66
Tabla 17	Cruce de variable del desempeño laboral con los factores Organizacionales	67
Tabla 18	Correlatividad entre la dimensión organizacional y la variable desempeño laboral.....	68
Tabla 19	Cruce de variable del desempeño laboral con los factores personales	69
Tabla 20	Correlatividad entre la dimensión personal y la variable desempeño laboral	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	43
<i>Argumentaciones que validan la relación entre las variables de estrés y desempeño laboral.....</i>	<i>43</i>
Figura 2.....	47
<i>Diseño del estudio, expresado en diagrama.</i>	<i>47</i>
Figura 3.....	56
<i>Resultados obtenidos de cada pregunta por medio de la ponderación</i>	<i>56</i>
Figura 4.....	58
<i>Resultados obtenidos de cada pregunta por medio de la ponderación</i>	<i>58</i>

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario. Con el fin de que la organización conozca con exactitud la situación en la que se encuentra cada trabajador de la empresa en relación al estrés y lo que ha podido causar en el rendimiento de cada colaborador, ya sea por carga familiar, enfermedades, etc. La investigación es de enfoque cuantitativo con un diseño de investigación transversal correlativo, además, para poder demostrar el objetivo principal del estudio, se tuvo que trabajar con una muestra que comprendía 32 colaboradores del área de exportaciones, asimismo, dicha cantidad fue la misma para la muestra, y para poder obtener los resultados de la investigación, se trabajó con la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario de encuesta en el cual abarcó un total de 20 preguntas que sirvieron para poder determinar la correlatividad de ambas variables, entonces, como resultado de ello, se pudo determinar la existencia de niveles de estrés elevado en el personal del área de exportaciones a causa de la ampliación de los servicios que brinda hacía a otras empresas, además, con los hallazgos obtenidos, se tuvo que armar una propuesta en el que implica técnicas de relajación y respiración para evitar un estrés crónico, si bien es cierto dicha profesión implica bastante carga laboral y estrés constante, ha sido indispensable poder aplicar lo existente en los colaboradores de una empresa pequeña en el cual tienen diversos problemas físicos, psicológicos causados por la pandemia y por la misma profesión, lo que ha llevado a desencadenar un bajo rendimiento a nivel laboral.

Palabras clave: Estrés, Desempeño Laboral, Bajo rendimiento, Exportación

ABSTRACT

The purpose of this research was to demonstrate the relationship between stress and how it has affected the work performance of an accounting firm. In order for the organization to know exactly the situation in which each worker of the company is in relation to stress and the impact it has caused on the performance of each employee, either by family burden, illness, etc. The research is of quantitative approach with a correlative transactional research design, in addition, in order to demonstrate the main objective of the study, we had to work with the total population of the unit of analysis in which covered a total of 20 employees, also, this amount was the same for the sample, and to obtain the results of the research, we worked with the survey technique, using as an instrument the survey questionnaire in which covered a total of 34 questions that served to determine the correlativity of both variables, then, as a result of it, it was possible to determine the existence of high stress levels in the accounting staff due to the expansion of the services provided to other companies, in addition, with the findings obtained, it was necessary to put together a proposal involving relaxation and breathing techniques to avoid chronic stress, although it is true that this profession involves quite a workload and constant stress, it has been essential to apply the existing in the employees of a small company in which they have various physical and psychological problems caused by the pandemic and by the same profession, which has led to trigger a low performance at the work level.

Key words: Stress, Work Performance, Relaxation Techniques, Accounting, Low performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El surgimiento de nuevas enfermedades a nivel mundial ha ido de la mano con los nuevos hallazgos, ya que con el pasar del tiempo ha ido cobrando más fuerza las enfermedades psicológicas, y por ende es vital contar con una buena alimentación, siendo la base fundamental para poder desarrollar todas las actividades cotidianas en el cual demanda desgaste físico y mental, sin embargo, uno de los temas que ha cobrado fuerza ha sido relacionado a la pandemia, en el cual sometió a la población mundial el tener que aislarse, y continuar sus vidas desde casa, entonces, con el paso del tiempo y la incertidumbre que ocasionaba por encontrar una cura, ha desatado que las personas más propensas en contraer el virus se tengan que aislar por completo, lo cual ha repercutido en la salud física y mental, es por ello que uno de los efectos que ha cobrado mayor relevancia ha sido el estrés, convirtiéndose en uno de los principales problemas para la salud de las personas (Leka, Griffiths, & Cox, 2019)

El estrés a nivel internacional ha cobrado mayor relevancia, y no solo dicho factor, sino también abarcaba la depresión y la ansiedad debido al surgimiento del COVID-19, entonces, se ha ido denominando dicha situación como la enfermedad del siglo veintiuno, entonces podemos definir a dicha enfermedad como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, ya que diversos estudios lo definen también como una reacción del organismo frente a exigencias externas, cabe destacar que también es considerado como la adaptación por la que el ser humano debe pasar en relación hacia alguna demanda externa, también a la capacidad del organismo de hacer frente hacia alguna situación impactante pudiendo afectar y desencadenar en afectaciones físicas y psicológicas, entonces, influiría en demasía la desestabilidad en el desempeño laboral, dado que estaría causando un perjuicio a la empresa, y un desempeño inadecuado (Osorio & Niño, 2017).

Adicional a ello, la Organización Mundial de la Salud asegura que hubo un incremento considerable de afectaciones psicológicas desencadenado por la pandemia, en el cual abarcaba el estrés, ansiedad y depresión, entonces, podemos determinar que la mayor afectación actual, es debido al aislamiento en el cual ha sido sometido el mundo, entonces, los humanos, son seres sociales, no individuales, por lo que no sabemos vivir solos, ya que sabemos vivir en sociedad, es por ello que dicha crisis sanitaria, desencadenó una ola de preocupación por lo que afectó la parte física y psicológica de una persona (Marcos, 2019).

Por otro lado, debe reconocerse que el estrés repercute no solo en el ámbito personal, sino también en el ámbito laboral, afectando directamente el rendimiento del trabajador y la capacidad para seguir efectuando correctamente sus labores, desencadenando muchos errores, tales como: lentitud, ausentismo, equivocaciones, por lo que también afecta a su equipo de trabajo, pudiendo someter a otros colaboradores, a sentirse recargados y por ende terminaría también desencadenando en un estrés compartido.

En el ámbito nacional, los principales motivos por lo que el poblador peruano padece de estrés en el cual un 39% menciona que el estrés causado era respecto a su fuente de trabajo, también un 27% con el desempleo y un 18% con las responsabilidades, entonces, diversas empresas al detectar dicha situación, fueron dando como resultados una baja productividad, sin embargo también consideran que el estrés ayuda a motivar al colaborador en cumplir con las metas y objetivos de las empresas, pero al convertirse en algo constante, desencadenaría diversas enfermedades mentales, físicas, también impactaría en la productividad laboral y el trabajo en equipo, entonces, nuestro país no ha sido ajeno a que su población padezca de dicho estrés, por lo que debe tomarse en cuenta de que es una cadena en el cual repercute la vida personal y laboral de las personas, es por ello que el surgimiento del estrés somete al trabajador a ser más propenso en poder contraer otras enfermedades, también se vuelven menos productivos, en el cual coloca en riesgo su desempeño laboral (Lizama, 2021).

Por otro lado, las empresas han pasado por diversos cambios, tendencias, y para que pueda funcionar de manera integral, es vital que los colaboradores también se encuentren comprometidos, sin embargo, con los cambios constantes, y la implementación de nuevos sistemas, por ende, es involucrar un nuevo aprendizaje en cada colaborador, si bien es cierto, en beneficio a mejorar el desempeño laboral, y para lograr ello, debe existir un equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores, sin embargo, muchos de ellos no saben cómo contrarrestar ambos aspectos, y casi siempre repercute en la salud y el rendimiento, es por ello que debe existir un ambiente laboral adecuado que genere confianza al momento de desempeñar las labores, que cuente con las condiciones aptas para realizar un buen trabajo, para esto debe estar enfocado en el bienestar y la seguridad de los mismos, y por ende uno de los factores sería la motivación en el cual resulta relevante en el desempeño de los trabajadores de la empresa (Bohórquez, 2020).

En la unidad de análisis el cual abarca la planta productora de papel sanitario, existe un impacto del estrés laboral relativamente considerable porque al ser una profesión en el cual conlleva trabajar bajo presión en todo momento, al ser de naturaleza y amplio campo de aplicación, resulta que acarrea altos niveles de estrés en dichos profesionales, lo cual daña la salud mental, también en el ámbito personal y pudiendo llegar al extremo de abandonar la profesión debido a la carga laboral, por lo cual estaría ligada a los trastornos físicos y mentales. Además, la amplia gama de enfermedades que ocasionarían el tener niveles de estrés elevado, también estaría recayendo en la empresa, porque un trabajador al no encontrarse en óptimas condiciones, puede perder su trabajo, aumentan los errores, ineficiencia, y por ende la empresa estaría sometida a buscar un nuevo personal, en el cual implicaría un desembolso extra, es por ello que las empresas deben ser un poco más flexibles con los trabajadores de cargos pesados, es decir puesto que demandan mucho desgaste mental, ya que tienen mayores responsabilidades y por ende no pueden cometer un error, por lo que inconscientemente

podrían imaginar que tendrían que pagar multas debido a su equivocación (Rendón & Toro, 2018).

En tal contexto, se requiere conocer como el estrés repercute en el desempeño laboral y como podría contrarrestarse dicha situación porque el pilar fundamental de una empresa son los colaboradores y en caso de no encontrarse en óptimas condiciones, tanto en el aspecto físico y mental, existen altas probabilidades de que no rindan y no cumplan con los objetivos y metas de la organización, causando un perjuicio para la empresa, porque los errores que cometa el colaborador en el cual está pasando por una crisis de estrés, puede causarle perdidas a la empresa y por ende también estaría perjudicando el trabajo en equipo, entonces, la presente investigación tiene por objetivo conocer la correlatividad existente entre el estrés y como dicha variable repercute en el desempeño laboral de una planta productora de papel sanitario, ubicado en Cercado de Lima, 2022.

1.2. Justificación

Toda investigación debe contener una justificación el cual valide las razones de realización del estudio, ya que por medio de este debe demostrarse la importancia, también sobre cuál es el propósito y lo altamente significativo, es por ello que debe determinarse su dimensión para poder conocer que tan viable será la investigación (Bernal, 2010).

En ese sentido, la presente investigación es justificada bajo los aportes de información y conocimientos respecto al estrés y su relación con el desempeño laboral de una planta productora de papel sanitario de papel sanitario, ubicado en Cercado de Lima, 2022. Adicional a ello, la información será de gran utilidad para aquellos estudiantes enfocados en identificar las repercusiones causadas por el estrés laboral y como afecta en la productividad de los colaboradores en una empresa, a fin de que puedan reflexionar y cuestionarse acerca de la existencia de otros métodos que ayuden a contrarrestar el estrés laboral, entonces, lo mencionado anteriormente será efectuado bajo las siguientes dimensiones:

1.2.1. Dimensión social

La presente investigación tendrá un impacto, pero para la sociedad empresarial, en relación con el cómo poder contrarrestar el estrés laboral, mejorar el desempeño y productividad de los colaboradores, pero no solamente enfocado en aplicarlo hacia plantas de producción, sino también hacia empresa con rubro de servicios, bienes, logística, importaciones, etc. Adicional a ello, el impacto que genere será muy importante, ya que la situación actual se encuentra demandando colaboradores que asuman mayor carga laboral, y, por ende, la empresa no suele cuidar la parte psicológica del colaborador, por lo que más adelante puede desencadenar perjuicios tanto en la empresa como en el recurso humano, en caso se deje pasar por alto la parte mental y física.

1.2.2. Dimensión teórica

Permitirá entender los fundamentos teóricos de las dos variables de estudio, es decir, al ser el estrés una variable en el cual es la desencadenante de enfermedades y por ende de baja productividad, en la presente investigación se reflejará como la parte humana ha ido cobrando mayor fuerza en el ámbito empresarial como un factor clave de éxito para con la empresa, entonces, en dicha dimensión se buscará destacar aspectos en el cual serán de gran aporte a las investigaciones futuras y existentes, con el fin de que pueda contribuir en la mejoría de la competitividad y permita un alto nivel de desarrollo de los colaboradores al realizar su actividades laborales.

1.2.3. Dimensión metodológica

La presente investigación fundamentada en aplicar técnicas e instrumento de recolección de datos, mediante criterios de inclusión y exclusión, en el cual la población que será estudiada serán los colaboradores de una planta productora de papel sanitario. Adicional a ello, el instrumento el cual será vital para poder determinar la situación actual en la que se encuentra

la empresa, será con las encuestas por cada variable, con el fin de hacer un cruce de información, y plasmado en gráficos poder conocer, cual es la situación, ya que puede suceder que no todos los colaboradores tengan un mal desempeño por el estrés, sino que sea por otras razones personales.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional se han encontrado diversos estudios que analizaron el estrés y su repercusión en el desempeño laboral en el ámbito empresarial, A continuación, detallaremos los estudios encontrados:

Balvin (2018), realizó la investigación titulada *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Unidad Minera Cobriza 2017*, para optar el grado académico de Magíster en Seguridad y Salud Ocupacional, en la Universidad Nacional del Centro del Perú, ubicada en Huancayo, Perú. El objetivo de la investigación fue determinar cómo influyó la variable estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la Unidad Minera Cobriza. En el aspecto metodológico el tipo de investigación aplicado fue el descriptivo, con un nivel de investigación descriptivo explicativo de corte transversal, además, tuvo como diseño de investigación el descriptivo correlacional. Además, se aplicó la muestra a 52 trabajadores de perforación por Raise Boring de Unidad Minera Cobriza 2017. En la investigación se concluyó que la muestra estudiada dio como resultados la existencia de niveles elevados de estrés en los colaboradores con un desempeño poco favorable, es decir, a mayor estrés laboral, el desempeño se desploma críticamente, entonces, se implementó un plan riguroso, tomando en cuenta que desempeñan labor minera, en el cual sus vidas corren peligro ante un caso de desprendimiento de rocas, es inevitable que no padezcan de estrés, por lo que la mejor solución ha sido implementar las pausas, simulacros laborales, establecer mecanismos

de control, motivación, así como también la implementación de un sistema de premiación por alcanzar la meta, bonificaciones extra.

Paredes (2018), realizó la investigación titulada *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac*, para optar el grado académico de Magister en Educación, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, ubicada en Juliaca, Perú. El objetivo de la siguiente investigación fue determinar en qué medida influye el estrés en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Tecnológica los Andes de Apurímac en el 2018. En el aspecto metodológico se utilizó el diseño de investigación de tipo básica, que clasificada como no experimental de nivel explicativo causal y con un método de estudio científico. Además, se aplicó la muestra a 75 personas en el cual eran docentes que se encuentran laborando en el programa académico profesional de enfermería de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay. En la investigación se concluyó que, efectivamente existe una influencia significativa del estrés en el cual repercute hacía con el desempeño laboral, y es causado por la presión, la puntualidad, el rendimiento, el dictado de sesiones, entonces hay una preocupación constante por evitar amonestaciones, llamadas de atención, sanciones, descuentos, en el cual causa en los docentes, desconcentración, irritabilidad, tensión, preocupación, es por ello que dichos factores afectan el rendimiento de los docentes. Por ello debe existir formas, programas, planes o evaluaciones que determinen cuales son los niveles de estrés de los docentes y como poder contrarrestarlo, ya que es casi inevitable no padecer de ello porque dependerá de la situación en la que se encuentre la persona, en el cual puede estar relacionada con la parte emocional, cognitiva y fisiológica.

Rojas (2019), realizó la investigación titulada *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural sede Central Lima*, para optar el grado académico de Magíster en Administración, en la Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, ubicada en Lima, Perú. El objetivo de la siguiente investigación fue determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL sede central Lima – 2017. En el aspecto metodológico se realizó el tipo de investigación mixta, en el cual tuvo como diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional. Además, se aplicó la muestra a 54 trabajadores de Agro Rural de la sede central Lima. En la investigación se concluyó que la causa principal de estrés en Agro Rural fue por el volumen y ritmo de trabajo, dado que en la sede central hay mayor control, calificación de rendimiento, preparación de reportes constantemente, por lo que resulta ser agotador, y estresante, entonces, dicha situación genera y provoca ansiedad, tensión, presión, fatiga. Además, en la segunda variable de detectó que el factor determinante en el desempeño laboral es la motivación, ya que, al haber mayor presión, dicho factor lo convierte en un impulso para lograr las metas. Por ello debe identificarse el origen del problema para luego realizar variaciones con la manera de realizar el trabajo, también buscar la manera de que las jornadas laborales contemplen pausas para mejorar el rendimiento de los trabajadores, con el fin de poder generarles cierto nivel de relajación corporal y mental.

Zuñiga (2021), realizó la investigación titulada *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras – año 2017*, para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, ubicada en Lima, Perú. El objetivo de la siguiente investigación fue identificar la manera en que el estrés laboral incide en el desempeño laboral de los colaboradores de una Empresa Concesionaria de Alimentos para Empresas Mineras 2017. En el aspecto metodológico el tipo de investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, transversal descriptivo – correlacional. Además, se aplicó la muestra a 40

colaboradores del concesionario activo en planilla, entre empleados, obreros y la gerencia, ubicado en Cerro de Pasco como centro de operaciones. En la investigación se concluyó que el estrés incide con el desempeño de los colaboradores, porque, el ambiente laboral no es bueno, es decir, no hay un buen trato por parte de sus superiores y que también no tienen la libertad de tomar decisiones, además, también hay bastante incidencia porque los superiores no les delegan actividades de manera adecuada, lo cual propicia el desorden y por ende se desencadena un mal clima laboral, que conllevaría finalmente al estrés laboral. Por ello es necesario que se establezcan directivas o políticas que mejoren el nivel del desempeño laboral, también mejorar el organigrama de la concesionaría, porque, no hay buena comunicación con los superiores, ya que al ser una concesionaria es vital la comunicación, porque, puede suceder que los alimentos se encuentren en mal estado y los filtros no hayan funcionado, por ende puede que reciban una sanción al brindar comida en mal estado, es por ello que es vital reestructurar y velar por mejorar la salud mental de los trabajadores, con el fin de que puedan desarrollar de manera efectiva sus actividades, sin necesidad de sentir incomodidad al momento de desarrollarlas.

1.3.2. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional fueron encontrados diversos estudios que analizaron el estrés y su repercusión en el desempeño laboral en diversos ámbitos. A continuación, detallaremos los estudios encontrados:

Clark (2018), realizó la investigación titulada *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de las empresas Hoteleras del Sur de Sonora*, para optar el grado académico de Doctora en Filosofía con especialidad en Administración, en la Universidad Autónoma de Nuevo León, ubicada en Nuevo León, México. El objetivo de la siguiente investigación fue analizar cuál es la probabilidad de influencia de factores como la satisfacción laboral, la estabilidad económica, también la relación con los superiores, el clima

organizacional y los problemas con los demás compañeros. En el aspecto metodológico, el tipo de investigación empleada es de tipo cuantitativo, correlacional y explicativo, de corte transversal. Además, se aplicó la muestra a 106 colaboradores que representan a los cincuenta y nueve establecimientos de hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas ubicadas en Sonora, Guaymas, Obregón, Navojoa y Álamos. En la investigación se concluyó que hay un elevado desempeño laboral cuando el colaborador nota que tuvo un incremento en el salario, o que le brindan prestaciones, promociones, premios por el puesto. Por otro lado, la relación que cuentan con los superiores denota efectos en el desempeño laboral, en el cual debe de haber una óptima comunicación el cual creará un ambiente más relajado, entonces como consecuencia, los niveles de estrés serán mínimos, también la ansiedad, frustración y el conflicto que se genere entre los colaboradores. Por ello, será necesario de que se mantenga la variable de estabilidad económica, dado que es algo que los colaboradores consideran para poder esmerarse en sus labores, sin embargo, también puede adicionarse, otros métodos en el cual, no solamente se enfoque en recompensas, sino, también radicaría en flexibilidad horaria, imponer metas realistas, también incentivar a que postulen a otros puestos internos en el hotel en el cual tenga mayores beneficios, bonificaciones, entre otros, también podría considerarse el poder realizar mediciones en los niveles de estrés, a fin de evitar que a futuro se desencadene en algunos de los trabajadores, crisis de estrés que perjudiquen su salud física y mental.

Por otro lado, Llorca (2017), señala en su estudio que se titula *Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en trabajadores del sector sanitario. Una perspectiva de género*, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Sociales, del trabajo y de los RR. HH, en la Universidad de Valencia, ubicada en Valencia, España. Además, el autor en su investigación tiene por objetivo lo siguiente: “Evaluar la existencia de diferencias significativas en la percepción de exposición a factores y riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en función de la variable género en una muestra de profesionales de la salud”. Adicional a ello,

el aspecto metodológico de la investigación es de tipo cuantitativo, cualitativo, transversal no experimental y correlativo. Además, se aplicó la muestra a 233 personas, entre ellas se encuentra profesionales de la salud que trabaja en el departamento de Salud 14 de la comunidad Valenciana compuesto por dos hospitales y los distintos centros de salud, debe destacarse que la evaluación fue enfocada para saber cuál es el género que padece mayores niveles de estrés, y por ende pondría en riesgo su desempeño laboral. En la investigación se concluyó que los varones, padecen de problemas psicosomáticos por la carga laboral, y para los resultados de las mujeres, hubo mayor enfoque en el conflicto de rol, en la inequidad de intercambios sociales, también abarcaba el conflicto trabajo familia, y también el trabajo emocional, por los que han sido factores que han desencadenado mayor afectación en la salud, entonces, con ello queda demostrado que las afectaciones para cada género es distinto, y que la mayor parte de negativas lo obtuvo el género femenino, es por ello que hay una evidente diferenciación, ya que se debe a la influencia de la categoría profesional y el género, entonces un subgrupo de la muestra percibió una alta inequidad en los intercambios sociales, y el otro subgrupo percibió el apoyo social proveniente del superior. En ese sentido, el autor considera que es necesario que se modifique la estructura organizacional y los tipos de liderazgo, con el fin de poder adaptar todos los sistemas y procedimientos de trabajo. Adicional a ello, también se tendrá que facilitar a las trabajadoras, ciertas técnicas que refuercen al trabajo emocional, también mejorar la parte de la supervisión, con el fin de retroalimentar el comportamiento de los trabajadores, también es necesario que los encargados de supervisar reciban una óptima capacitación en liderazgo transformacional.

Respecto a los estudios extranjeros, Ortiz (2020), señala en su estudio el cual se titula *El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato*, para optar el grado académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, en la Universidad Técnica de Ambato, ubicada en Ambato, Ecuador. El objetivo de

la siguiente investigación fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada. En el aspecto metodológico de la investigación es de enfoque mixto de nivel descriptivo, en el cual se estará basando en estudiar la realidad que abarcará el problema, en el cual busca tener una amplia perspectiva de la situación del entorno que se desea investigar. Además, consideró como muestra a 40 personas que laboran en la parte operativa de la empresa de seguridad privada Pazvi Seguridad Pazviseg Cia, cabe destacar que, al ser una muestra pequeña, no se tuvo que recurrir a fórmulas matemáticas, ni estadísticas para poder analizar los resultados. En la investigación se concluyó que hay una relación directa entre la edad, la antigüedad y estrés, dado que esto es presentado en los trabajadores que cuentan con mayor antigüedad en su centro de labores, otro aspecto importante es relación al tiempo de servicio en el cual, las jornadas cortas, generan constante rotación en el personal, entonces, dicha situación afecta en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, lo cual podría propiciar inestabilidad, ya que genera incertidumbre en ellos y por ende podría desencadenar en un cuadro de estrés elevado. Entonces, debe darse a conocer las causas y consecuencias que genera el estrés, con el fin de que se fomente la concientización, también debe fomentarse la confianza y también realizar pausas diarias, con el fin de que se libere tensiones generadas durante las jornadas laborales, adicional a ello, también será necesario preparar y realizar evaluaciones mensuales o trimestrales, con el fin de medir la situación en el cual se encuentran los niveles de estrés de los colaboradores, también será necesario realizar mediciones en el desempeño, ya que será vital para poder conocer que factores estarían influyendo de ser el caso, en que algún momento se pueda notar un bajo rendimiento.

Finalmente, el estudio realizado por Tenelanda (2018), el cual se titula *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex – Duraflex S.A*, para optar el grado académico de Magíster

en Dirección de Talento Humano, en la Universidad Espíritu Santo, ubicada en Guayaquil, Ecuador. El autor consideró en su investigación el siguiente objetivo “Determinar si el estrés laboral tiene incidencia en el desempeño laboral”. En el aspecto metodológico de la investigación es de nivel descriptivo, con un enfoque experimental, no probabilístico, de corte transversal. Además, consideró como muestra y objeto de estudio a 50 personas entre ellas trabajadores y ejecutivos de la empresa Resiflex – Duraflex. En la investigación se concluyó en que se pudo determinar que la dimensión de riesgo psicosocial es la que han provocado altos niveles de estrés, especialmente, en colaboradores que realizan actividades en los tres niveles jerárquicos de la organización. Además, parte de los resultados, ha sido que, los niveles de estrés en los colaboradores son elevados, pero no ha influido en el desempeño laboral, lo cual fue comprobado por la evaluación al dar como resultado de muy buen desempeño. Entonces, frente a ello, se determina que el estrés no ha repercutido en el desempeño de los colaboradores de la empresa, sin embargo, existe un elevado riesgo psicosocial, entonces, partiendo de ello, se debe implementar medidas preventivas para aminorar el estrés, entre ellas puede ser, el que el personal rote, con el fin de que se evite caer en monotonía y repetición de labores, también puede añadirse programas de esparcimiento, en el cual permitirá reforzar las relaciones interpersonales y de confianza, además, puede considerarse también el que se realice una reingeniería en los procesos, en el cual se tiene que detectar las actividades innecesarias para que las reglas sean claras, adicional a ello, también debería velar por la parte de las habilidades blandas, es decir, empoderar al personal, para que se pueda mejorar el clima organizacional y finalmente, podría instaurarse un proceso de evaluación del desempeño acondicionado a la realidad de la organización, ya que no solamente debe enfocarse en subsanar la problemática encontrada en una variables, sino que debe otorgarse planes de contingencia, para que a futuro se desencadene la incidencia del estrés con el desempeño laboral, es por ello que las

investigaciones deben perdurar por un determinado tiempo, o al menos hasta que se cumpla con el objetivo que se ha planteado y propuesto por cada autor.

1.4.Bases teóricas

En la presente investigación se estudió la repercusión del estrés sobre el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones de la papelería. Además, se desarrolló el concepto de cada variable, dimensiones, medición y también la relación entre ambas

1.4.1. Estrés

La palabra estrés en pleno siglo veintiuno, ha ido cobrando mayor relevancia debido a los acontecimientos actuales, con relación a la pandemia, entonces, dicha palabra se encuentra referida a una enfermedad en particular, causado por la misma sociedad, el estilo de vida, por diversas presiones y otros aspectos, en el cual repercuten directamente en la salud. Entonces, bajo dicha premisa, podemos determinar que el estrés viene a ser una reacción fisiológica en el cual activa de manera brusca nuestro organismo, en situaciones intensas, y que con el pasar del tiempo, paulatinamente desgasta las funciones del organismo humano, sin embargo, dicha enfermedad puede ser controlada, con terapia psicológica, en algunas ocasiones con fármacos, y sobre todo lo más importante es llevar una vida equilibrada, ya que al ser una enfermedad desestabilizadora y originada hasta por falta de alimento, es sin duda algo que puede tratarse, es por ello que la base de un organismo sano, es el consumo de alimentos nutritivos, también la actividad física, y diversas terapias que impliquen relajación, entonces, dicha problemática, ha ido cobrando fuerza lo cual significa que nadie está absuelto de poder padecer esta enfermedad fisiológica (Avila, 2014).

El estrés también es considerado como el proceso natural del humano, en el cual está generando una reacción automática ante situaciones externas que podrían resultar peligrosas, desafiantes, en el cual implique utilizar recursos físicos, mentales y conductuales para poder enfrentarlo, dado que son situaciones en el cual genera desestabilidad emocional en la persona.

Adicional a ello, la terminología estrés o distrés, es considerado también como un resultado psíquico reflejado por medio de las emociones, acciones, pensamientos, y que actuará frente alguna situación amenazante, para lo cual se expresa a través de comportamientos relacionados a la ansiedad, humor, o agresión. Además, dentro de dicha enfermedad, también es considerado como estrés, las enfermedades mentales o corporales, en el cual es ocasionada por los estresores psicosociales (Orlandini, 1999).

Por otro lado, se considera que la palabra estrés ha pasado por diversos cambios con relación a la aceptación, es decir, aproximadamente en el Siglo XIX, se consideraba al estrés como fuerza externa, presión o tensión en el cual se encuentran sometidos las personas, y en el cual resistían a sus efectos, es por ello que un individuo no es ajeno a padecer de dicha enfermedad, ya que por el simple hecho de tener una emoción fuerte, en el cual implique recargo, desencadenaría en estrés, entonces, es vital que exista un equilibrio entre las actividades cotidianas y el entretenimiento, con el fin de reducir los niveles de estrés, o en todo caso, saber controlarlo, para evitar futuras afectaciones en el organismo (Guillén, Guil, & Mestre, 2000).

Otro autor considera que es una reacción fisiológica en el cual estaría provocado o generado por alguna situación difícil, sea física o emocional, entonces, es ahí donde el organismo detecta dicha impresión, para que se pueda activar los mecanismos de defensa, frente a la tensión en la que se encuentra el individuo, entonces, el cuerpo al percibir constantemente dicha presión desencadena en algún tipo de enfermedad o problema de salud. Sin embargo, el estrés en la vida de las personas es bueno porque le permite al individuo el poder cumplir con sus metas diarias, entonces, bajo dicha premisa, debemos considerar que hay dos tipos de estrés, el primero, es el estrés negativo, el cual impacta en la vida de las personas, por medio de las enfermedades, y el segundo el cual es un estrés positivo, o denominado eutrés, es el que propicia un desempeño óptimo en las actividades, sin embargo, el no equilibrarlo podría

prolongarse con el tiempo, en consecuencia, impactaría en la salud, en el desempeño laboral, en la vida personal, en términos generales se convertiría en un desorden fisiológico (Avila, 2014).

Finalmente, podemos determinar que el estrés, es generado por los estresores, en el cual el individuo tendrá una reacción defensiva frente a ellos, ocasionada por algún problema, además, debe considerarse también que el estrés, al generar en el individuo la pérdida de recursos internos o externos, queda expuesto a la demanda, por lo que experimenta el estrés. Además, se concluye que dicha enfermedad actúa como una sobrecarga en el individuo, y que lo impone ante un proceso de esfuerzo adaptativo, es por lo que el estrés, en caso de no ser controlado, desencadenaría una serie de enfermedades, sin embargo, al ser controlado y detectado de manera rápida, hay mayores probabilidades de que la enfermedad no pase a cuadros crónicos, en el que se tenga que recurrir a fármacos para poder nivelar el estrés, la ansiedad, etc.

1.4.2. Dimensiones del estrés

En las dimensiones del estrés debemos considerar dos aspectos, el cual fue relacionado con el armado de la encuesta junto con otros indicadores, entonces, a continuación, detallaremos cuales son las dimensiones por los que tiene que pasar el estrés.

Fisiológica; para dicha dimensión, implica la reacción en el cual el organismo del individuo responde a los estresores, y esto sucede cuando hay una situación de estrés, en el cual reacciona a una gran variedad de reacciones fisiológicas en el cual activan el eje hipo suprarrenal, pero al mismo tiempo también activan el del sistema nervioso vegetativo. Entonces, dicho eje, se encuentra inmerso en el hipotálamo, el cual es una parte del nervio ubicada en la base cerebral, por lo que actúa de manera conjunta con el sistema endocrino y nervioso. Adicional a ello, el sistema nervioso vegetativo, está conformado por estructuras nerviosas que van a regular todo el funcionamiento de los órganos internos, por lo que debemos

tener en cuenta que todos nuestros órganos, nuestro sistema nervioso, las estructuras cerebrales, están unidas, ya que, en caso de que un individuo se encuentre frente alguna tensión, se estaría activando el eje, por lo que el hipotálamo empezará a segregar corticotropina, entonces, todo ello implica en que se genere un desbalance hormonal, en el cual el cuerpo ingresa en una etapa de estrés, y en las que poco a poco se pueden ir convirtiendo en permanentes para finalmente desencadenar con alguna enfermedad. A continuación, en la Tabla 1, se visualiza un listado con algunas consecuencias fisiológicas ocasionadas por el estrés.

Tabla 1

Consecuencias fisiológicas causados por el estrés

Consecuencias fisiológicas originados por el estrés	
Dolor de cabeza	Tensión
Dolor estomacal	Asma
Taquicardia	Dolor muscular
Sudoración excesiva	Ronchas
Insomnio	Resequedad en la piel
Alergias	Respiración acelerada
Amenorrea y retiro del periodo menstrual	Cansancio excesivo
Erupciones	Colitis
Dermatitis	Indigestión
Nauseas	Entre otros.

Nota. consecuencias generales en el cual puede presentarse el estrés desde el aspecto fisiológico.

Psicológica; para dicha dimensión en el cual está únicamente centrado en la mente, en el cual acoge aspectos cognitivos, en el cual conducen a pensar, conocer, comunicar, absolver algún problema, además, también debe destacarse que los impulsos propician ayuda, con el fin de poder conocer nuestro estilo de vida, entonces, puede determinarse que tanto el

funcionamiento de la parte mental y su desarrollo siempre será dependiente del cuerpo, dado que, actúa como receptor de información, para poder concretar una acción. Adicional a ello, debe considerarse que el no contar con una buena salud mental, es probable que no pueda manejar correctamente el estrés, o canalizarlo por completo, entonces es vital, que se pueda poner en práctica algunas técnicas que permitan canalizar el estrés, ya que, podría desatarse una crisis, en el cual estaría perjudicando al individuo, y por ende estaría poniendo en riesgo su bienestar mental, además, debe considerarse que tanto la parte mental y física, es vital para que una persona pueda realizar sus actividades diarias, de lo contrario, podría repercutir en algún órgano interno, o también en desarrollar alguna enfermedad psicosomática, el cual abarca lumbalgias, migrañas, contracturas, tics, entonces, es vital llevar un balance y saber diferenciar el estrés negativo y positivo. A continuación, en la Tabla 2, se muestra un listado con algunas consecuencias psicológicas el cual ocasiona el estrés

Tabla 2

Consecuencias psicológicas por el estrés

Consecuencias psicológicas generadas por el estrés	
Ansiedad	Impaciencia e inquietud
Angustia	Agotamiento mental
Irritabilidad	Depresión
Pánico	Bipolaridad
Miedo	Psicosis
Impotencia	Amnesia
Furia	Trastornos alimenticios
Mal comportamiento	Lesión cerebral
Anti-socialismo	Entre otros.

Nota. En la tabla se muestra las consecuencias generales en el cual puede presentarse el estrés desde el aspecto psicológico.

1.5.Desempeño laboral

Para poder definir el desempeño laboral, se consideró que dicha variable es el pilar fundamental, para que la empresa pueda conseguir los objetivos deseados, entonces, uno de los departamentos de la empresa, siempre estará interesado en que siga mejorando cada día el desempeño de cada colaborador, entonces, se considera al desempeño laboral como una acción o comportamiento en el cual se presenta en los colaboradores, además, puede ser medible, bajo la modalidad de competencias de cada individuo y el nivel de contribución.

Por otro lado, el desempeño laboral de un colaborador es considerado como un aporte de valor hacía la empresa, y que pasa por una serie de situaciones conductuales en el cual se da a cabo durante un periodo de tiempo, además, dichas conductas en algún momento serán de vital relevancia, ya que estaría contribuyendo a la eficiencia organizacional. Entonces, debe destacarse que la psicología del desempeño también se encuentra implicada, bajo la fijación de metas, en el cual rápidamente activa el comportamiento, generando una mejoría en el desempeño, dado que brinda un apoyo en el individuo en que logre enfocarse en esfuerzos con objetivos difíciles (Palací, 2005; Robbins, 2004).

Otros autores, consideran como parte de la definición del desempeño laboral, en el cual las investigaciones sobre dicha variable, parte desde hace muchos años, porque con el pasar del tiempo, surgió el amplio interés por parte de las empresas, en poder comprender diversos aspectos que influyen en el crecimiento y desarrollo de las empresas, entonces, en la actualidad, y con los avances tecnológicos, es inevitable que las empresas no padezcan de cambios, ya que es una forma para que ellos sigan vigentes en el mercado, por lo que cada día la competencia aumenta y se torna más agresiva, sin embargo, como es que una empresa logra sobrevivir a tal agresividad, esto es debido a los conocimientos de cada colaborador, lo cual ha permitido que diversas empresas cumplan con sus objetivos planteados, logrando así posicionarse en la mente del consumidor, es por ello que las empresas hoy en día, cuentan con colaboradores altamente capacitados y competentes, en el cual resulta ser una inversión para la empresa en un

determinado tiempo, sin embargo, dicha situación no es siempre, ya que, al ser personas humanas, en algún momento van a sentirse abrumados por la carga laboral, lo cual repercutiría en la consecución de sus actividades, es por ello que será vital considerar el implementar una evaluación en el desempeño, ya que ayudará a la empresa analizar en qué situación se encuentra cada colaborador, pero también le va permitir mejorar la eficacia y de ser posible implantar estrategias de mejoría, en caso se detecte un bajo rendimiento, entonces, el desempeño laboral es un pilar importante en la empresa, dado que resultaría ser una manera en el cual puede obtener resultados sostenibles con el tiempo (Castro, 2016; Chiavenato, 2007).

Adicional a ello, el siguiente autor señala lo siguiente:

“El desempeño laboral es la eficacia que va a demostrar el colaborador al momento de realizar su trabajo, por lo que resultaría ser necesaria en las organizaciones, y en consecuencia se convertirá en una ventaja competitiva para las empresas de la actualidad” (Chiavenato, 2007).

Entonces, podemos determinar que el desempeño puede ser considerado de distintas perspectivas, en el cual puede ser individual, o en equipo, entonces, debe tomarse en cuenta que el colaborador es un pilar fundamental para que la empresa pueda lograr sus metas, sin embargo, cuando se desea evaluar el desempeño personal de cada trabajador va generar un todo cuando se junte con el desempeño personal de los demás, en cambio, el desempeño en equipo será distinto, porque la manera en que rinden será desde una perspectiva global (Wildman, Bedwell, Salas, & Smith, 2010).

Desde otra perspectiva, el desempeño laboral, resulta ser el trabajo en el cual involucra un conglomerado de conductas que son enfocadas con el cumplimiento de responsabilidad según el puesto en que se encuentre, pero también involucra otros dos procesos, el cual abarca a las actividades que agregan valor o a las que son coherente debido a las normas y principios definidos, entonces, bajo dicha premisa, puede determinarse que dentro del desempeño laboral,

no solamente se encuentra enfocado en cumplir con objetivos, tener un óptimo rendimiento para poder obtener mayores beneficios, sino que también se debe considerar las funciones inrole y extra-role (Omar, 2010; Todaro & Abramo, 2001).

Finalmente, puede concluirse, que las diversas definiciones de cada autor mencionado líneas arriba, concuerdan en que efectivamente, el colaborador es la pieza clave para que la organización siga vigente en el mercado, pero de no medir dicho desempeño, posiblemente podría caer en actividades repetitivas el cual, sería perjudicial para la empresa, dado que siempre debe estar acorde a los acontecimientos actuales, es por ello que es vital, velar también por el desempeño de cada colaborador porque el éxito de la empresa estará reflejado por el arduo trabajo de cada uno de ellos, sin embargo, es necesario que los roles y funciones se tengan bien definidos, para evitar la desconcentración y desviación de energías que puedan retrasar con los objetivos de la empresa o en todo caso llegar al extremo de ser separado de la empresa, entonces, con dicha premisa, se concluye que en todo momento existe la evaluación del desempeño de las personas, o de objetos que nos rodea, es por ello que el desempeño es situacional, porque siempre variará en una persona por diversos motivos, asimismo, también debe considerarse que dentro del óptimo rendimiento abarca el valor de las recompensas y como es que lo percibe el colaborador, entonces, esto es un claro ejemplo del costo beneficio por el que debe pasar la empresa para que los colaboradores rindan adecuadamente y los motive a continuar y no declinar en sus labores diarias.

1.5.1. Dimensiones del desempeño laboral

En las dimensiones del desempeño el cual serán consideradas para armar el segundo cuestionario, se enfoca en dos aspectos, tales como factores actitudinales y operativos, entonces, cada dimensión cuenta con indicadores que serán utilizados dentro de la encuesta. A continuación, se detallará las dimensiones.

Actitudinal; en dicha dimensión, el factor actitudinal engloba una serie de características para que un individuo resulte útil, y pueda desarrollar un desempeño competente frente alguna actividad, cabe destacar, que es considerado atributos, rasgos que hacen único a cada individuo y que será de utilidad para la compañía en el cual se encuentre laborando. Además, las actitudes son un estado mental que va a repercutir mediante un efecto positivo ante las distintas situaciones y/o respuestas de un colaborador, entonces, los individuos adquieren diversas actitudes hacía el trabajo, la organización, compañeros, hacía su sueldo, satisfacción laboral, participación activa dentro de la compañía, entre otros factores, sin embargo, la actitud que tome cada individuo influirá directamente con el comportamiento en el trabajo, por ejemplo, actitudes como la iniciativa es considerado como un factor que crea condiciones de progreso social y económico (Chiavenato, 2007).

Por otro lado, la actitud es considerado una motivación social porque predispone la acción que tendrá un individuo hacía algo, cabe destacar que el factor actitudinal se encuentra inmerso en un conjunto de creencias relacionadas entre sí pero que responden a una situación, además, al existir diversos factores actitudinales es de que se considera dicho factor como parte de la formación que tiene cada individuo ante un trabajo, compañeros, entre otros, que afectará de manera directa a su entorno.

Operativo; en dicha dimensión, el factor es considerado como el conjunto de recursos que será direccionado para alguna actividad, y que se encuentra enfocado en la adquisición de la práctica y que va a requerir de alguna habilidad, en resumen, son factores que estarán desarrollándose en el ambiente laboral. Por otro lado, también debe considerarse que el personal siempre en toda organización debe trabajar e involucrarse con otras personas, para poder culminar rápidamente con las actividades diarias, entonces, es necesario que en todo momento se refuerce el trabajo en equipo porque con la ayuda de varias personas surgirán mejores ideas, aportes, soluciones, estrategias, y por ende el logro de las metas será

rápidamente. Además, dicha dimensión cuenta con los siguientes aspectos en el cual debe considerarse para lograr mayores resultados, tales como: El aprendizaje integrador, poseer un nivel de compromiso elevado, tener valores compartidos, liderazgo, colaborar, opinar y discrepar con todo lo que se plantee el equipo, disposición por investigar y seguir aprendiendo, buscar estrategias que sirvan para cumplir con las metas, también es vital que siempre se delegue las actividades en el cual pueda formarse por equipos multidisciplinarios, y sobre todo no tener temor en realizar alguna pregunta para que pueda ser absuelta por algún integrante del equipo.

1.5.2. Medición del desempeño laboral

En todo ámbito laboral, es necesario que las empresas realicen mediciones en el desempeño de sus colaboradores, porque es una manera en que velen por los intereses corporativos y personales de cada colaborador, ya que en líneas arriba, en todo momento se reitera que la parte operativa de una organización es vital para que sobreviva en el mercado competitivo, además, es necesario realizar dicha medición porque es la única forma de poder conocer si es que los trabajadores están cumpliendo con sus actividades y también al mismo tiempo con lo que la organización espera de ellos, ya que de no existir una medición en el desempeño, lo más probable sería que coloque en riesgo a la empresa.

Por otro lado, para poder medir el desempeño es necesario consideras ciertos métodos en el cual nos darán una amplia noción de cómo está el rendimiento de cada colaborador, es por lo que será necesario la aplicación de alguno de los siguientes métodos propuestos por (Chiavenato, 2007)

Método de escalas gráficas; se hace uso de formatos de doble entrada, que serán llenados por el evaluador, y que estará enfocado en evaluar las cualidades que tiene cada colaborador, y para que se lleve a cabo por lo general, debe utilizarse instrumentos matemáticos y estadísticos, sin embargo, no es viable la aplicación de dicho método a grupos

de colaboradores, dado que la información que se obtenga será subjetiva, por lo general, en dicho aspecto se evalúa los conocimientos, la cooperación, etc.

Método de elección forzada; es una opción parecida al método descriptivo pero que sin duda alguna, difiere en algunos aspectos, entonces, en dicho método, la forma para evaluar se enfocará en frases descriptivas, lo que va a proporcionar datos más confiables y poco subjetivas, también debe resaltarse que su aplicación es simple y no demanda de una preparación exhaustiva, sin embargo, el elaborar resulta ser complicado porque demanda un previo planeamiento, por otro lado, también comparativo y discriminativo, ya que presenta datos globales.

Método de investigación de campo; es una opción que es elaborada por los superiores en apoyo de especialistas, en el cual buscará alguna causa o motivo en el desempeño, por medio de un análisis situacional, entonces, la asesoría que es brindada por especialista será directamente hacia con el jefe de cada área, para así poder evaluar el desempeño de los colaboradores, sin embargo, es un método de elevado costo pero que sin duda es uno de los más sencillos, pero al mismo tiempo es uno de los que presenta mayor grado de error, por lo que el colaborador puede mentir, entonces, dicho método debe ser construido según el perfil del puesto, y también como sugerencia, repetir en ocasiones las mismas frases, para saber si es que se encuentra mintiendo en su evaluación.

Método de comparación por pares; es una opción que se enfoca en clasificar a los colaboradores en turnos de a dos, por lo general, solo es realizado entre subordinados, entonces, por lo general se toma apuntes del colaborador que mayor aciertos tenga, en relación a los conocimientos que tiene en su área, con el fin de que el evaluador pueda visualizar quién de los dos tiene un óptimo desempeño, además, dicho método garantiza que sea comparado con los demás colaboradores de la empresa o del área en específico, también es de bajo costo, sin embargo, puede ser un método un tanto agresivo y poco confiable, ya que limita el poder

evaluar por completo todo el trabajo, dado que se enfoca en características específicas, también resulta ser muy laborioso, y suele suceder que los resultado que se obtienen, la mitad de los colaboradores puede tener un óptimo desempeño y la otra mitad todo lo contrario, es por ello que dicho método sería un tanto incompleto porque tiene muchos márgenes de error, y al no ser detectados puede complicarse con el paso del tiempo.

Método de frases descriptivas; es similar al método de elección forzada pero que cuenta con diversas variaciones, ya que en la evaluación que se va realizar en los colaboradores, por lo que la parte obligatoria no es indispensable, al momento de elegir una frase, entonces, para que pueda funcionar de manera correcta, el evaluador se encargará de elegir solamente dos frases que se encuentra acorde al desempeño del colaborador, sin embargo, es un método simple y también subjetivo, en el cual no proporcionará resultados exactos sobre lo que se quiere medir, tampoco es libre de distorsiones, y puede existir que se analice de manera inequívoca en el cual ocasione una mala valoración asignada por RRHH.

Finalmente, cualquiera de los métodos mencionados anteriormente, servirán para evaluar y medir el desempeño de los colaboradores, sin embargo, algunos tienen muchas contras, es por ello que debe analizarse previamente que método iría acorde a la situación en la que se encuentran los colaboradores, y también dependerá del presupuesto que brinde la empresa, que por lo general, siempre se optará por uno económico, lo cual no permite que se evalúe con herramientas completas en el que proporcione un amplio diagnóstico realista de la situación, sin embargo, hay un solo método que es el más completo, denominado evaluación 360°, el cual es considerado como el más completo, ya que mide el desempeño total de la organización, iniciando desde el gerente hasta cerrar con los clientes, sin embargo, es demasiado costosa, pero el cual conlleva a resultados exactos.

1.5.3. Influencia del estrés en el desempeño laboral

En la presente investigación se ha ido explicando cada variable por separado, en el cual, se explicaba las dimensiones, el cómo medirlo, y sus definiciones, sin embargo, se analizará el vínculo que tienen ambas variables, pero para poder estudiarlo, primero debemos conocer los factores demográficos. A continuación, se detallará como es que repercuten dichos factores en las variables de la unidad de análisis.

Según el género; no es desconocido que los roles labores el cual es asumido por los colaboradores de ambos géneros, en algunos estudios se considera que el estrés es igualitario, sin embargo, diversos autores consideran que el género femenino padece de mayor estrés, pero, algunos discrepan con dicha teoría, puesto que consideran que el género masculino es el más afectado por los diversos estresores, en especial por la falta de control en las condiciones laborales, por otro lado, en el género opuesto, el estrés es ocasionado por una posición elevada dentro de la estructura jerárquica y también por la preocupación de poder equilibrar la vida doméstica y laboral. Por otro lado, ambos géneros presentan estresores de corte fisiológica, solo que de distinta índole, entonces, con ello puede determinarse que hay una similitud, dado que cada género percibe de manera distinta el estrés, ya que por el lado de la mujeres existe la responsabilidad familiar, y por lo general, el estrés aparece porque consideran que equilibrar ambos desencadena en un estrés, sin embargo, por el lado de los varones, es considerado la causa de estrés, debido al rol que desempeñan en el ámbito laboral, en resumen, hay más preocupación por la vida laboral que por la doméstica (Makhbul & Hasun, 2011; Bocchino, Hartman, & Foley, 2003; Ramos & Jordão, 2014).

En la parte del desempeño, no se ha demostrado que mejora por el simple hecho de tener una relación con el género, sin embargo, siempre habrá disyuntivas frente a ello, ya que partiendo de esas opiniones, se encuentra comentarios positivos y negativos en relación al desempeño de las mujeres dentro de la organización, pero dependerá, del tipo de empresa,

también del tipo de puesto, sin embargo, debe destacarse que para un gerente sigue existiendo estereotipos en relación a que posición será la apropiada para cada colaborador, ya que puede ocurrir una serie de discriminaciones en ese sentido, lo cual desencadenaría el estrés y por ende estaría perjudicando las metas de la empresa, entonces, es vital que RRHH, tome en cuenta dichas peticiones porque es una manera de poder filtrar quien sería más idóneo para el puesto sin necesidad de llegar a la discriminación por género, ya que suele suceder que existen mujeres altamente capacitadas, cuentan con habilidades y competencias técnicas muy bien desarrolladas, pero que lamentablemente queda de lado cuando existe preferencias de género, lo cual sería un error que las empresas sigan considerando ese tipo de filtros para poder admitir personal (Todaro & Abramo, 2001).

Según la edad; diversos autores consideran que sería uno de los factores más relevantes, ya que en varias teorías se considera que los colaboradores de mayor edad reaccionan de manera óptima al estrés, ya que consideran una gran satisfacción en sus actividades que desarrollan diariamente, esto sucede porque al ser un colaborador con mayor edad, se sobreentiende que cuenta con más experiencia, sin embargo, también puede suceder lo contrario, ya que al ser un colaborador con mayor experiencia, es probable que tenga mayores responsabilidades que podrían desencadenar en alguna enfermedad física y psicológica, además, otro aspecto que debe considerarse es relacionado a la discriminación que puede propiciarse por parte de sus compañeros de trabajo, entonces, siempre existirá esa clase de estereotipos, porque consideran que al ser una persona de avanzada edad, no será de mucha ayuda, porque de repente puede incurrir en muchos errores, también podría ser un tanto reacio en aprender sobre la tecnología, y menos aptos como para trabajar en equipo (Hayes, Parks, McNeilly, & Johnson, 2018; Johnson, Machowski, Holdsworth, Kern, & Zapf, 2018).

Entonces, existe una fuerte relación entre estrés y desempeño laboral porque al ser la primera variable un desestabilizador físico y psicológico es evidente que habrá repercusiones

en el ámbito personal y laboral, adicional a ello, el estrés como el causante en que se deteriore el rendimiento laboral. Además, también se ha considerado cuatro tipos de relación de ambas variables, el cual abarca la parte positiva, negativa, invertida, y de nula relación, entonces, las personas que adoptan la parte negativa consideran que el estrés es una situación bastante perjudicial, por lo que influiría y desencadenaría en un deficiente desempeño, en el aspecto positivo, se encuentra basado en desafíos que implica el estrés, entonces, cuando el colaborador no encuentra algún desafío o reto, es probable que no rendirá óptimamente, en el aspecto invertido, debe considerarse que cuando el colaborador padece de bajos niveles de estrés, estaría propiciando a que la persona se encuentre inactiva, por lo que se vería afectado el rendimiento, sin embargo, el contar con estrés positivo, es relativamente bueno porque va a permitir que el colaborador trabaje activamente, sin embargo, a dicha situación se le denomina distrés, en el cual existe un alto control y equilibrio entre el estrés negativo y positivo, en el cual no influiría en el desempeño del colaborador. Por otro lado, la última teoría en el cual no relaciona en lo absoluto al estrés con el desempeño, en el cual, sucede de la siguiente manera, cuando un colaborador conoce al detalle sus funciones, y sabe lo que podría pasar dentro del clima laboral, es vital que controle sus tensiones para poder tener un buen desempeño, entonces, es vital que en caso de tener un puesto laboral de mayor responsabilidad, es necesario que no se involucre aspectos personales con laborales, ya que podría repercutir y desencadenar el estrés negativo, y en consecuencia colocar en riesgo a la empresa al obtener un bajo rendimiento, ya que se le paga un sueldo por el cual deba de cumplir con sus funciones, sin embargo, es casi inevitable el que una persona en algún momento no mezcle en lo absoluto problemas personales que causan estrés, por lo que se sugiere solamente, que se logró equilibrar o canalizar dicha situación, con el fin de evitar un despido inesperado a causa de un bajo rendimiento (Hellriegel & Slocum, 2009; Jamal, 2016).

Finalmente, los estudios y aporte teóricos que se le brindan a la relación causal y correlativa del estrés y el desempeño laboral, siempre estaría relacionado a una respuesta negativa entre la cantidad de estrés de un equipo de trabajo y su desempeño, dado que, es casi imposible erradicar por completo el estrés negativo, solamente queda controlarlo, o pedir ayuda profesional para que brinde aportes sobre como equilibrar el estilo de vida de cada individuo que labore en una empresa, entonces, con ello se puede determinar que un estrés positivo podía terminar como un aspecto negativo en el cual influya hasta en la salud de los colaboradores, es por ello que la empresa casi siempre debe velar y medir los niveles de estrés y desempeño en el cual se encuentran los colaboradores, ya que será la única manera en que se detecte algún caso crítico de estrés.

1.6. Formulación del problema

1.6.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?

1.6.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los factores ambientales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?

¿Qué relación existe entre los factores organizacionales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?

¿Qué relación existe entre los factores personales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, ubicado en Cercado de Lima, 2022

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022

Establecer la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa comercializadora de papel sanitario, ubicado en Cercado de Lima, 2022

Precisar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022

1.8.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022

Existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022

Existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022

1.9. Argumentos Metodológicos

La teoría de argumentación puede contribuir a la metodología de la investigación y para poder sustentar la presente investigación, en el contemplará la hipótesis de trabajo, las hipótesis alternativas y el procedimiento que se pretende seguir (Leal, 2017).

Variable Independiente

Estrés

Variable dependiente

Desempeño laboral

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de encuesta, pero aplicando las escalas de tipo Likert de opción múltiple, el cual contemplará las dimensiones mencionadas líneas arriba

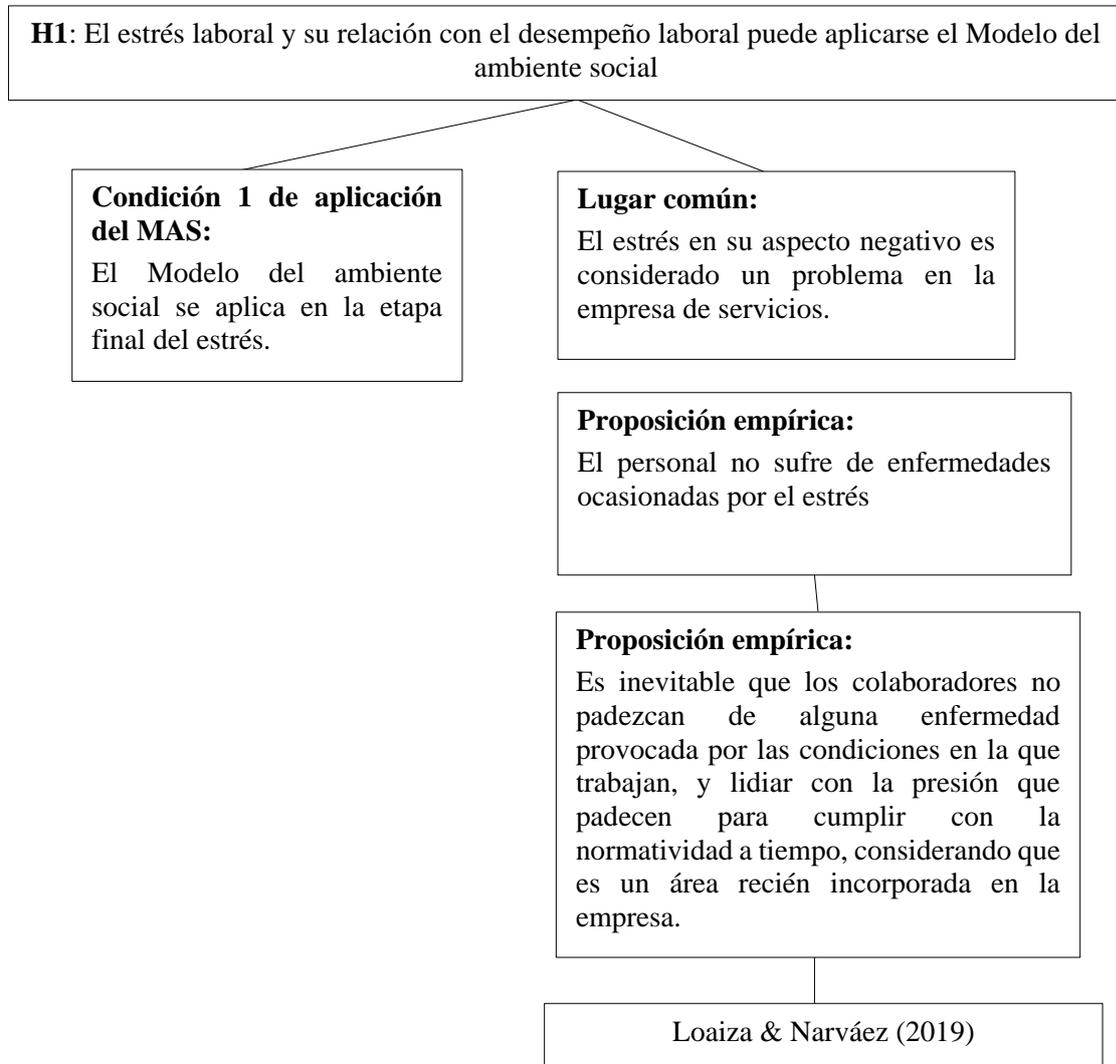
por cada bloque y con su respectiva ponderación, para que se pueda determinar el nivel de confianza haciendo uso del programa Excel 2021 (Alvarado, y otros, 2012).

Por otro lado, se tomo como referencia el instrumento validado de la Tesis de Maestría sobre el Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi – 2019, del autor Einer Angeles, sin embargo, al instrumento considerado se le tuvo que realizar modificaciones, es por ello que se requirió de 3 expertos que lo validen.

Entonces, según se aprecia en la Figura 1, consideró a la hipótesis principal como el punto de partida, para poder sustentar metodológicamente si es que en efecto existe una relación entre el estrés y su repercusión en el desempeño laboral. A continuación, se detalla de la siguiente manera.

Figura 1

Argumentaciones que validan la relación entre las variables de estrés y desempeño laboral.



Nota. En la figura se muestra las argumentaciones que respaldan las variables de estudio

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo *aplicada*, porque se trabajará con temas ya existentes, en donde se tiene estudios, resultados previos, y con dichas bases teóricas, se podrá aplicar técnicas preexistentes para obtener con mayor facilidad los resultados del estudio realizado a la unidad de análisis, entonces, el objetivo es poder llevar a la práctica la parte teórica de las variables, ya que al ser un tema en el que abarca aspectos cognitivos, emocionales que podrían repercutir en el rendimiento laboral, será indispensable la parte aplicada, porque es una manera en la cual se conocerá la situación en la que se encuentra cada colaborador de manera física, mental y laboral. En ese sentido, la investigación aplicada es caracterizada por ser de carácter aplicativo o de uso de los conocimientos que han sido estudiados previamente, además, dicha investigación depende de los resultados previos de la investigación básica, en el cual necesita de los aspectos teóricos para poder trascenderlo a la parte práctica (Muntané, 2010).

Por otro lado, también determinaremos el nivel de investigación a realizar el cual será de carácter *correlativo*, el cual destaca el análisis o examinación de la relación entre ambas variables o resultado de variables y no explica causas o consecuencias, también tiene como soporte primordial el uso de herramientas estadísticas. Asimismo, lo que se busca con la presente investigación y por tal el objetivo sobre este tipo de investigación es poder determinar la relación de las variable independiente y dependiente en un determinado contexto, en el cual sabremos el comportamiento de una sobre otra.

El trabajo de investigación cuenta con un *enfoque cuantitativo*, dado que se encuentra enfocado en la parte estadística por lo cual sirve para poder graficar, comparar, relacionar, recolectar datos numéricos y resumir datos obtenidos con los instrumentos cuantitativos,

además, se enfoca también en dar respuesta a las interrogantes de la investigación y poder comprobar la hipótesis formulada, además, dicho enfoque tiene como objetivo de investigación comprender fenómenos, hechos y eventos naturales, entonces con esto podemos determinar que se enfocará en desarrollar la información con bases en cuestionarios estructurados, la observación, las escalas, y pruebas estandarizadas, el cual servirán para poder realizar un análisis (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Según Kerlinger & Howard (2002), sostienen que el tipo de investigación de enfoque cuantitativo involucra fenómenos medibles, lo que significa que puede asignarse un número, por medio de la utilización de técnicas estadísticas para poder realizar el análisis de datos recogidos, con el objetivo de poder obtener resultados de la precisión y objetividad de dichos procedimientos rigurosos, entonces, la finalidad de la investigación es demostrar la relación existente del estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, ubicado en Cercado de Lima, 2022.

2.2. Diseño de investigación

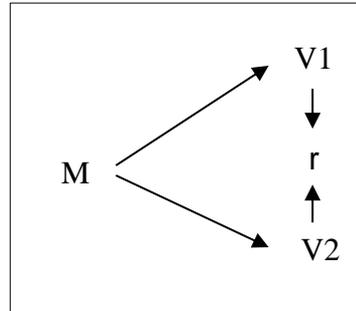
La presente investigación es de diseño no experimental porque no habrá manipulación de variables, entonces, dicho diseño no provoca o genera variaciones intencionales en las variables independientes, dado que solamente lo que se realiza es la observación de fenómenos tal y como se están dando en su contexto actual, ya que luego serán analizados, entonces, debemos recordar que en un experimento, el investigador puede generar deliberadamente una situación para poder generar un estímulo que posteriormente será analizado, sin embargo en el diseño no experimental, no se construye una situación, dado que solo se encargará de analizar la situación existente, ya que las variables independientes ya han ocurrido por lo que no pueden ser manipuladas, y el investigador no tiene control de ello, porque es algo que ya sucedió, entonces es casi imposible manipular los efectos (Hernández & Mendoza, 2018).

Por otro lado, la investigación es de corte transversal correlativo, en el cual el investigador debe centrarse en analizar el nivel de una o varias variables en un momento dado, además, la investigación transversal permite recolectar datos del momento, en un tiempo único, ya que su propósito es describir variables para luego analizar su interrelación en un momento dado, también permite evaluar situaciones, algún evento, o contexto en un punto del tiempo, además, permite analizar como inciden determinadas variables, tanto su interrelación en un periodo, o momento (Agudelo, Aigner, & Ruiz, 2008).

La variable independiente es el estrés, y es casi imposible manipularlo porque es una respuesta que genera el organismo hacia alguna actividad que cause impacto, ya que la única manera de poder manipularlo es generando actividades que solo puedan contrarrestarlo pero con el consentimiento del colaborador, sin embargo, ello no desliga los problemas que pueda tener fuera del ambiente laboral, por lo que no puede manipular al colaborador a participar en algo que no desee, entonces, para la presente investigación se considera que es un diseño no experimental, porque no necesariamente el ambiente laboral genera estrés, sino que existe otros factores que lo generan, por lo que es algo incontrolable o manipulable y establecer en una persona que ya no tenga estrés, dado que es casi imposible de detenerlo. A continuación, conoceremos como responde el estudio, con la siguiente figura.

Figura 2

Diseño del estudio, expresado en diagrama.



Nota. En la figura se muestra la relación de ambas variables

Donde:

M: muestra de estudio

V1: variable correlacional 1 (Estrés)

V2: variable correlacional 2 (Desempeño laboral)

r: relación entre variables

2.3.Población y muestra

2.3.1. Población

La población de estudio es también conocida como universo, viene a ser el conjunto o totalidad de elementos que se va a estudiar, además, está conformado por individuos, ya que comparten algo en común. Entonces, una población en términos estadísticos puede incluir personas, lugares o cosas reales (López, 2004).

Para esta investigación, la población estuvo conformada por 75 colaboradores en total de la empresa comercializadora, sin embargo, para la investigación se tuvo que considerar

trabajar únicamente con el área de exportaciones siendo este una muestra representada por 32 colaboradores que lo conforman. Sin embargo, se tuvo que considerar los siguientes criterios de inclusión y exclusión, con el fin de evitar la elección incorrecta de la población que será estudiada.

Criterios de inclusión; en dicho apartado se considera únicamente a los colaboradores que tengan conocimientos en el campo de los negocios internacionales, sin importar la antigüedad, ni la edad, ni el turno y ni el género.

Criterios de exclusión; en dicho apartado se excluye a las otras áreas que conforman la empresa, entre ellas se encuentra el área de producción, contabilidad y finanzas, y área administrativa.

Por otro lado, también se excluye a colaboradores que no cuenten con estudios relacionados a la logística, importaciones y exportaciones, ya que parte del área de exportaciones, lo conforman colaboradores que cuentan con conocimientos en negocios internacionales pero que laboran en la empresa pero que se encuentran en otra área.

Por otro lado, en la Tabla 3, se especifica la cantidad de personas evaluadas dentro de la empresa comercializadora según la edad, con el fin de dar a conocer que existe mayor predominancia en sujetos evaluados menores a los 50 años.

Tabla 3

Distribución de la muestra según la edad

Edad	Ni	%
<50 años	17	53.13%
>50 años	15	46.88%
Sujetos evaluados	32	100%

Nota. En la distribución se aplicó uno de los criterios de inclusión.

En la Tabla 4, se visualiza la cantidad de sujetos evaluados según el género, en la cual se determina que un 55% de la población del área de exportaciones es femenino, y el 45% de la población es masculino.

Tabla 4

Distribución de la muestra según género

Género	Ni	%
Femenino	25	78.13%
Masculino	7	21.88%
Sujetos evaluados	32	100%

Nota. En la distribución se aplicó uno de los criterios de inclusión.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.4.1. Técnica

En la presente investigación se ha tomado en cuenta la técnica de la encuesta, facilitando la recopilación de la información que nos brindan las personas de un conjunto poblacional o normalmente de una muestra, para reconocer sus criterios, valoraciones, juicios, modos de ser frente a una situación, experiencias, etc., a través de la ejecución de los cuestionarios dirigidos a la muestra y diseñadas técnicamente para este fin (Niño, 2011). En esta misma línea el modelo de encuesta que fue utilizado se encuentra en el anexo 3, la misma que fue validada por el método de juicio de expertos. El modelo de matriz de validación se presenta en el anexo 4. Es menester que fueron 3 expertos los que a través de su firma la validaron. Por otro lado, en la Tabla 5, se visualiza el método de la investigación, el tipo de fuente y la técnica que se usó en la investigación para poder recolectar la información.

Tabla 5

Técnicas de recolección de datos

Método	Fuente	Técnica
Cuantitativo	Primaria	Encuesta

Nota. En la tabla se puede observar el método y el tipo de fuente del cual obtendremos de aplicar la técnica.

2.4.2. Instrumento

La presente investigación usó el cuestionario de encuesta, se diseñó, seccionado por ítems, además, las respuestas son realizadas de manera precisa. Fue un instrumento práctico en la ejecución porque las respuestas que se obtuvieron del instrumento fueron de fácil desglose al momento de tabular la información obtenida (Niño, 2011). Por otro lado, se usó los cuestionarios virtuales, para poder recaudar la información, el instrumento se ha dividido según las dimensiones por cada variable, y en su contenido abarca una serie de preguntas para su posterior aplicación, además, contiene las escalas de tipo Likert con opciones de respuesta polinómica, el cual tuvo una ponderación que sirvió para poder determinar en el análisis estadístico el nivel de confianza. A continuación, la Tabla 6 describe el instrumento que se aplicó.

Tabla 6

Tipo de instrumento

Instrumento	Alcance	Unidad de información
Cuestionario de encuesta	Variable I: estrés	Colaboradores del área de exportaciones, Cercado de Lima, 2022
Cuestionario de encuesta	Variable II: desempeño laboral	Personal del área de exportaciones, Cercado de Lima, 2022

Nota. En la tabla se puede observar el instrumento, el alcance de cada variable y la unidad de información.

Cuestionario sobre el estrés; el instrumento se desarrolló con el objetivo de identificar la influencia del estrés. El cuestionario está estructurado por 10 ítems o preguntas, y se encuentran relacionados a las siguientes dimensiones: Factores exógenos, Factores organizacionales, Factores personales, además, los ítems o preguntas del cuestionario se encuentran redactados con tres opciones de respuesta: Nunca, A veces y Siempre. Cuyas puntuaciones son: 1, 2 y 3 respectivamente. Por otro lado, se realizó la validez del cuestionario del estrés por medio del Alpha de Cronbach, en ese sentido se ha podido determinar que el cuestionario de la primera variable tiene una **fiabilidad de 0.782** entonces, se encuentra en un rango de aceptación moderada, lo cual significa que el instrumento es confiable. A continuación, en la Tabla 7 se detalla lo que estará incluido en el cuestionario virtual.

Tabla 7

Atributos para el cuestionario

Atributos	
Instrumento	Cuestionario de encuesta virtual sobre el estrés
Significación	El cuestionario de estrés considera 3 dimensiones
Extensión	El cuestionario está constituido por 10 preguntas
Ámbito de aplicación	Los colaboradores del área de exportaciones, ubicado en Cercado de Lima, 2022.
Duración	El tiempo prudencial el cual les tomará contestar el cuestionario será de 20 minutos.
Puntuación	El cuestionario se basa en la escala de Likert: Nunca, 1; A veces, 2; Siempre, 3.

Nota. En la tabla se puede observar los atributos el cual serán considerados en el cuestionario de estrés.

Cuestionario sobre el Desempeño Laboral; el instrumento se desarrolló con el objetivo de identificar la influencia del desempeño laboral. El cuestionario está estructurado con 10 ítems o preguntas y se encuentra inmerso en las siguientes dimensiones: Factores actitudinales y Factores operativos. Además, todos los ítems del cuestionario se encuentran redactados bajo tres opciones de respuesta: Nunca, A veces y Siempre. Cuyas puntuaciones son: 1, 2 y 3 respectivamente. Por otro lado, se realizó la validez del cuestionario del desempeño laboral por medio del Alpha de Cronbach, en ese sentido se ha podido determinar que el cuestionario de la segunda variable tiene una **fiabilidad de 0.705** entonces, se encuentra en un rango de aceptación adecuada, lo cual significa que el instrumento es confiable.

2.4.3. Procedimiento de recolección de datos

Para el procesamiento de recolección de datos se tuvo en cuenta la aplicación de cada técnica e instrumento mencionados en el punto 2.3 y se realizaron los siguientes pasos:

Paso 1; se realizó una revisión exhaustiva de bibliografías pertinentes acerca de las variables de estudio y luego su redacción en el marco teórico.

Paso 2; se coordinó con el gerente de la empresa de servicios ubicado en Carmen de la Legua, Callao para obtener la autorización y facilitación de información para que se pueda realizar la presente investigación.

Paso 3; se aplicó los instrumentos (cuestionario de encuestas) de ambas variables, en el cual, el cuestionario se realizó por medio del formulario de Google, es decir de manera virtual hacía los colaboradores del área de exportaciones, el cual tuvo como duración 25 minutos para que puedan responder las 20 preguntas por cada variable, además, en el siguiente enlace se encontrarán las preguntas que servirán para poder recaudar la data <https://forms.gle/mL9QnRhqYYsJ3G9YA>

Paso 4; con la información obtenida se describió los resultados de ambas variables para luego poder establecer su asociación por medio de los estadígrafos cuantitativos.

Paso 5; en el último paso se realiza el análisis y desglose de la información obtenida del instrumento, para luego tabular los datos obtenidos y únicamente se realizará con el Software de Microsoft Excel, posterior a ello se obtendrá los resultados de la situación actual de la unidad de análisis.

2.5. Análisis de datos – Análisis estadístico

El análisis de datos tuvo como propósito descomponer la información obtenida en datos mínimos para su mejor análisis, organizar, resumir y presentar, los cuales pasaron por el método científico, también sirve para inferir un gran volumen de datos que servirá para reducir la incertidumbre referente al problema, entonces, la información y conclusiones son válidas, además, permitirá la toma de decisiones coherente basado en el análisis realizada (Adasme & Zuñiga, 2020). En ese sentido, en la presente investigación se consideró como referente un instrumento validado, sin embargo, tuvo que ser adaptado al enfoque de la investigación. Además, con dicho instrumento se podrá tabular las opiniones de la población encuestada bajo el programa Excel 2021, gráficos y tablas. Seguidamente fueron organizados cada ítem por dimensiones y variables el cual permitió la elaboración precisa de las tablas con el fin de poder describir los resultados finales según las variables y dimensiones. A continuación, se detallará las respuestas obtenidas de la encuesta realizada.

2.5.1. Ponderación de cada respuesta de la variable Estrés

En la Tabla 8, se concluyó con la cantidad de preguntas que fueron realizadas a los encuestados de manera virtual, en ese sentido, el cuestionario de encuesta comprende de tres opciones, nunca, a veces y siempre, cada opción con una ponderación del 1 al 3.

Tabla 8

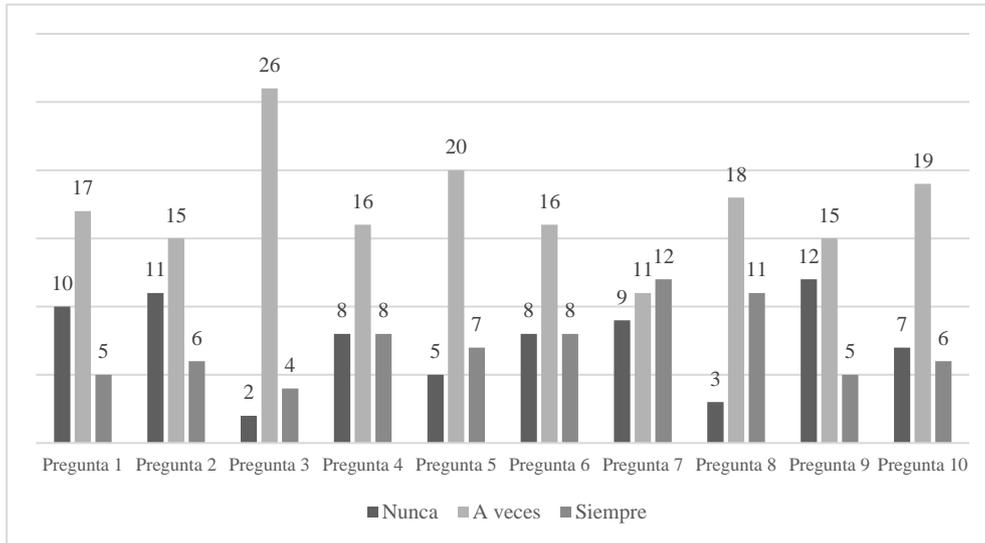
Cantidad de respuestas obtenidas de la variable estrés

Preguntas	Cantidad de encuestados por respuesta		
	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
Pregunta 1	10	17	5
Pregunta 2	11	15	6
Pregunta 3	2	26	4
Pregunta 4	8	16	8
Pregunta 5	5	20	7
Pregunta 6	8	16	8
Pregunta 7	9	11	12
Pregunta 8	3	18	11
Pregunta 9	12	15	5
Pregunta 10	7	19	6

Nota. Cada ponderación corresponde a la cantidad de encuestados que han elegido entre las tres opciones.

Figura 3

Resultados obtenidos de cada pregunta por medio de la ponderación



Nota. La numeración obtenida significa la cantidad de encuestados que eligieron alguna de las tres opciones de respuesta

2.5.2. Ponderación de cada respuesta de la variable Desempeño Laboral

En la Tabla 9, se visualiza la cantidad de preguntas que fueron realizadas a los encuestados de manera virtual, en ese sentido, se tuvo que colocar a cada opción de respuesta una ponderación, y que sirvió para obtener un promedio de respuesta por cada pregunta.

Tabla 9

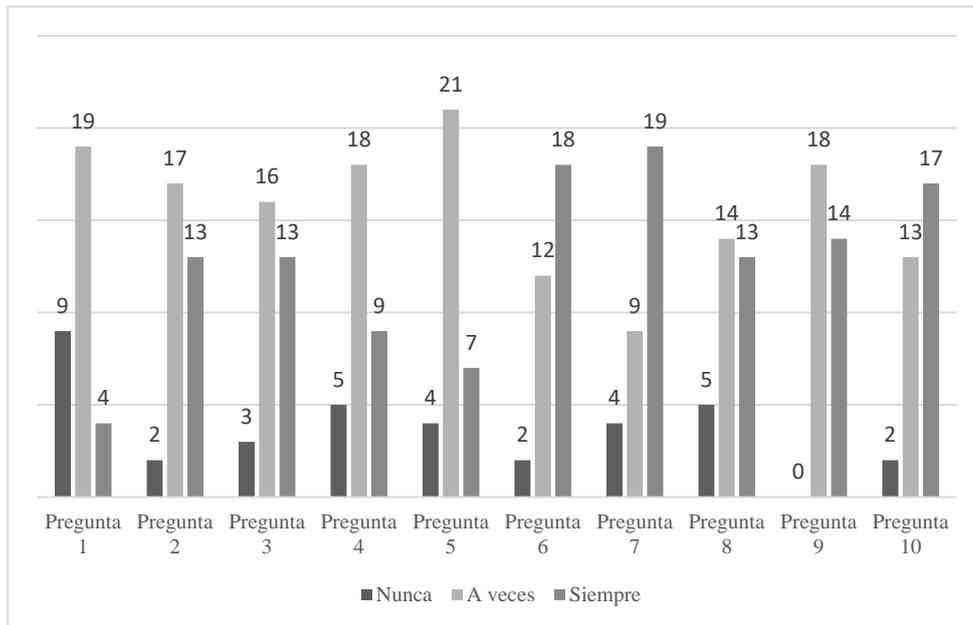
Cantidad de respuestas obtenidas de la variable desempeño laboral

Preguntas	Cantidad de encuestados por respuesta		
	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
Pregunta 1	9	19	4
Pregunta 2	2	17	13
Pregunta 3	3	16	13
Pregunta 4	5	18	9
Pregunta 5	4	21	7
Pregunta 6	2	12	18
Pregunta 7	4	9	19
Pregunta 8	5	14	13
Pregunta 9	0	18	14
Pregunta 10	2	13	17

Nota. Cada ponderación corresponde a la cantidad de encuestados que han elegido entre las tres opciones.

Figura 4

Resultados obtenidos de cada pregunta por medio de la ponderación



Nota. La numeración obtenida significa la cantidad de encuestados que eligieron alguna de las tres opciones de respuesta

2.6.Aspectos éticos

En la parte de aspectos éticos, la información que fue recopilada para la presente investigación respalda la propiedad intelectual de los autores, con relación a las teorías y antecedentes, por lo que fue citado de manera correcta según las normas APA, anunciando la referencia bibliográfica de cada información de todos los artículos científicos y libros virtuales. Además, el propósito del trabajo de investigación servirá como antecedente para futuros trabajos de estudio, dado que toda la información presentada se encuentra validada y servirá como fuente de apoyo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados obtenidos de la relación existente entre el estrés y su repercusión en el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones

En la **Tabla 10**, se visualiza el nivel de respuesta y el promedio obtenido de la variable estrés por cada dimensión, en ese sentido, en la tabla se visualiza los niveles de respuesta expresado en porcentaje y según las dimensiones de la variable estrés, para poder procesar todos los datos de manera resumida se utilizó el programa SPSS v20 y Microsoft Excel, en ese sentido, el cuadro sirve para poder determinar cuál ha sido el factor en promedio el más relevante, entonces, se ha determinado que el promedio elevado lo tiene la dimensión o factor organizacional, con dicho resultado se puede inferir que gran parte de la población encuestada ha considerado que las preguntas impartidas dentro de dicha dimensión han podido ser un aspecto relevante a nivel empresarial y que también pueda ser indicador de la generación de estrés, dado que dentro se encuentran indicadores como las demandas en tareas, rol e interpersonales.

Tabla 10

Nivel de respuesta de la variable independiente - estrés

Variable: Estrés	Nunca	A veces	Siempre	Promedio	Promedio acumulado por factor
Factores Exógenos	15.0%	50.0%	35.0%	2.2	2.1
	30.0%	30.0%	40.0%	2.1	
	15.0%	45.0%	40.0%	2.3	
	15.0%	45.0%	40.0%	2.3	
	10.0%	50.0%	40.0%	2.3	
	55.0%	30.0%	15.0%	1.6	
	20.0%	60.0%	20.0%	2.0	
Factores Organizacionales	5.0%	55.0%	40.0%	2.4	2.3
	20.0%	60.0%	20.0%	2.0	
	10.0%	35.0%	55.0%	2.5	
	25.0%	30.0%	45.0%	2.2	
	5.0%	55.0%	40.0%	2.4	
	15.0%	40.0%	45.0%	2.3	
Factores Personales	20.0%	50.0%	30.0%	2.1	2.1
	30.0%	45.0%	25.0%	2.0	
	10.0%	60.0%	30.0%	2.2	
	30.0%	55.0%	15.0%	1.9	
	5.0%	25.0%	70.0%	2.7	
	35.0%	45.0%	20.0%	1.9	

Nota. Existe mayor concentración de niveles de respuesta en el factor organizacional

En la **Tabla 11** se visualiza el nivel de respuesta y el promedio obtenido de la variable desempeño laboral por cada dimensión. Además, para poder procesar todos los datos de manera resumida se utilizó el programa SPSS v20 y Microsoft Excel, en ese sentido, el cuadro sirve para poder determinar cuál ha sido el factor en promedio el más relevante, entonces, se ha determinado que el promedio elevado se encuentra en la dimensión o factor operativo, con dicho resultado se puede inferir que gran parte de la población encuestada ha considerado que las preguntas impartidas dentro de dicha dimensión han podido ser un aspecto relevante a nivel empresarial, debido al tipo de pregunta que está relacionado a los indicadores de calidad y cantidad.

Tabla 11

Nivel de respuesta de la variable dependiente – Desempeño Laboral

Variable: Desempeño Laboral	Nunca	A veces	Siempre	Promedio	Promedio acumulado por factor
Factores Actitudinales	7.1%	42.9%	50.0%	2.4	2.1
	21.4%	64.3%	14.3%	1.9	
	14.3%	50.0%	35.7%	2.2	
	14.3%	57.1%	28.6%	2.1	
	21.4%	57.1%	21.4%	2.0	
	35.7%	35.7%	28.6%	1.9	
	21.4%	57.1%	21.4%	2.0	
	21.4%	57.1%	21.4%	2.0	
Factores Operativos	28.6%	42.9%	28.6%	2.0	2.2
	14.3%	57.1%	28.6%	2.1	
	14.3%	64.3%	21.4%	2.1	
	28.6%	28.6%	42.9%	2.1	
	0.0%	64.3%	35.7%	2.4	
	14.3%	50.0%	35.7%	2.2	

Nota. Existe mayor concentración de niveles de respuesta en el factor operativo

En la **Tabla 12** se visualiza la variable independiente y dependiente con sus respectivos promedios, sin embargo, también se visualiza el promedio de los niveles de respuesta por cada dimensión de manera resumida. Además, en la tabla cruzada se visualiza el resumen de la variable independiente y dependiente proveniente del cálculo obtenido de los factores y/o dimensiones de las variables, en ese sentido se ha determinado que la variable estrés obtuvo un promedio de 2.2 y la variable desempeño laboral obtuvo un promedio de 2.1, los resultados no tienen una gran variación, sin embargo, el de mayor promedio se puede inferir que los factores ambientales, organizacionales y personales afectan y contribuyen a la generación de estrés, sin embargo, dicho resultado será comprobado más adelante con las pruebas estadísticas para determinar el nivel de significancia e influencia de las variables y dimensiones.

Tabla 12

Tabla cruzada entre variable y dimensión

VARIABLES / DIMENSIONES	PROMEDIO
Estrés	2.2
Factores Exógenos	2.1
Factores Organizacionales	2.4
Factores Personales	2.1
Desempeño Laboral	2.1
Factores Actitudinales	2.0
Factores Operativos	2.2

Nota. Promedio obtenido de cada factor por variable.

Con el **objetivo general**; se busca determinar la correlatividad de la variable estrés y cómo repercute en el desempeño laboral, entonces, en la **Tabla 13** se visualiza el cruce de ambas variables con sus respectivas escalas de medidas, para la variable estrés se ha considerado la escala de bajo, medio y alto, para la variable desempeño laboral se ha considerado la escala deficiente, regular y eficiente, en ese sentido, se ha determinado que la correlación existente entre ambas variables se encuentra en promedio elevado para el nivel regular y del mismo modo se ve reflejado en el desempeño laboral, con un porcentaje de 87.50%, por otro lado, en el cuadro se visualiza que cuando el estrés se encuentra elevado se presenta un desempeño regular.

Tabla 13

Cruce de variable independiente y dependiente

		Desempeño Laboral			Total
		Deficiente	Regular	Excelente	
Bajo	Recuento	2	3	0	5
	% del total	40%	60%	0.0%	15.63%
Estrés Intermedio	Recuento	2	14	0	16
	% del total	12.50%	87.50%	0.0%	50%
Elevado	Recuento	3	8	0	11
	% del total	27.27%	72.73%	0.0%	34.38%
Total	Recuento	2	7	25	32
	% del total	10.0%	21.88%	78.13%	100%

Nota. Resultados obtenidos del sistema SPSS

Por otro lado, para poder conocer **la correlatividad** entre ambas variables, es necesario comprobar la **Hipótesis General**, en ese sentido se tiene que:

H0: No existe correlatividad entre la variable estrés y desempeño laboral

H1: Existe correlatividad entre el estrés y el desempeño laboral

En la **Tabla 14**, para poder rechazar o aceptar la hipótesis es necesario conocer el valor de correlatividad, en ese sentido, se ha podido determinar que el valor es $r = -0.541$ entre el estrés relacionado al desempeño laboral, en ese sentido se considera que el estrés afecta negativamente al desempeño laboral que presentan los colaboradores, además, la correlación se considera significativa porque el valor de significancia es de 0.004, entonces, se determina que la hipótesis alternativa se acepta y la nula se rechaza, dado que el nivel de significancia no supera el 0.05.

Tabla 14

Correlatividad entre la variable estrés y la variable desempeño laboral del área de exportaciones

			Estrés	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	-,541*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10

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

Para con el **objetivo específico 1**; en el cual se busca analizar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la empresa, entonces, en la **Tabla 15**, se visualiza el cruce de una de las dimensiones del estrés con la variable desempeño laboral y con sus respectivas escalas de medidas, para los factores ambientales la escala es bajo, medio y alto, para la variable desempeño laboral se ha considerado la escala deficiente, regular y eficiente, en ese sentido, el objetivo específico 1 en el cual analiza la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la empresa, ha podido concluir que el factor ambiental se encuentra en el pico más elevado inmerso en el nivel medio y del mismo modo se presenta el desempeño laboral con un porcentaje de 81.3%, en ese sentido se infiere que cuando la dimensión ambiental es intermedia.

Tabla 15

Cruce de variable del desempeño laboral con los factores ambientales

		Desempeño Laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Excelente		
Factores Exógenos	Bajo	Recuento	2	4	0	6
		% Del	33.3%	66.7%	0.0%	18.8%
		Total				
	Intermedio	Recuento	3	13	0	16
		% Del	18.8%	81.3%	0.0%	50.0%
		Total				
	Elevado	Recuento	2	8	0	10
		% Del	20.0%	80.0%	0.0%	31.3%
		Total				
Total	Recuento	7	25	0	32	
	% Del	21.9%	78.1%	0.0%	100.0%	
	Total					

Nota. Resultado porcentual del cruce de variable con el factor ambiental

Por otro lado, para poder conocer **la correlatividad** entre el factor ambiental y el desempeño laboral, es necesario comprobar la **Hipótesis Específica 1**, en ese sentido se tiene que:

Ho: No existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones.

H1: Existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones.

En la **Tabla 16**, para poder rechazar o aceptar la hipótesis es necesario conocer el valor de correlatividad, en ese sentido, se ha podido determinar que el valor es $r = -0.499$ entre el factor

ambiental relacionado al desempeño laboral, en ese sentido es vital enfocar la atención en dicho factor porque sobresaldrá en el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones, además, la correlación se considera significativa porque el valor de significancia es de 0.000, entonces, se determina que la hipótesis alternativa se acepta y la nula se rechaza, dado que el nivel de significancia no supera el 0.05.

Tabla 16

Correlatividad entre la dimensión ambiental y la variable desempeño laboral

			Factores Exógenos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Exógenos	Coefficiente de correlación	1.000	-.499
		Sig. (bilateral)		.000
		N	10	10

Nota. Existencia de correlatividad entre el factor ambiental con el desempeño laboral

Con el **objetivo específico 2**; se busca establecer la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral del área de exportaciones, entonces, en la **Tabla 17**, se visualiza el cruce de una de las dimensiones del estrés con la variable desempeño laboral y con sus respectivas escalas de medidas, para los factores organizacionales la escala es bajo, medio y alto, para la variable desempeño laboral se ha considerado la escala deficiente, regular y eficiente, en ese sentido, el objetivo específico 2 en el cual establece la relación que presenta los factores organizacionales y el desempeño laboral del área de exportaciones, se ha podido concluir que el factor organizacional se encuentra en el pico más elevado inmerso en el nivel

medio y del mismo modo se presenta el desempeño laboral con un porcentaje de 93.8%, en ese sentido se infiere que cuando la dimensión organizacional es intermedia.

Tabla 17

Cruce de variable del desempeño laboral con los factores Organizacionales

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
Factores Organizacionales	Bajo	Recuento	2	3	0	5
		% del total	40.0%	60.0%	0.0%	15.6%
	Intermedio	Recuento	1	15	0	16
		% del total	6.3%	93.8%	0.0%	50.0%
	Elevado	Recuento	3	8	0	11
		% del total	27.3%	72.7%	0.0%	34.4%
Total		Recuento	6	26	0	32
		% del total	18.8%	81.3%	0.0%	100.0%

Nota. Resultado porcentual del cruce de variable con el factor organizacional

Por otro lado, para poder conocer **la correlatividad** entre el factor organizacional y el desempeño laboral, es necesario comprobar la **Hipótesis Específica 2**, en ese sentido se tiene que:

Ho: No existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones.

H1: Existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones.

En la **Tabla 18**, para poder rechazar o aceptar la hipótesis es necesario conocer el valor de correlatividad, en ese sentido, se ha podido determinar que el valor es $r = -0.650$ entre el factor

organizacional relacionado al desempeño laboral, en ese sentido es vital reconocer que el espacio laboral, la demanda de actividades, el trabajo en equipo conforman el factor organizacional y puede verse afectado de forma positiva o negativa en el desempeño laboral, es por ello que debe atenderse dicho factor porque la parte operativa se encarga de que la empresa comercializadora siga vigente en el mercado, destacando su nueva área de exportaciones, además, la correlación se considera significativa porque el valor de significancia es de 0.002, entonces, se determina que la hipótesis alternativa se acepta y la nula se rechaza, dado que el nivel de significancia no supera el 0.05.

Tabla 18

Correlatividad entre la dimensión organizacional y la variable desempeño laboral

			Factores Organizacionales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Organizacionales	Coefficiente de correlación	1.000	-,650*
		Sig. (bilateral)		.002
		N	10	10

Nota. Existencia de correlatividad entre el factor organizacional con el desempeño laboral

Con el **objetivo específico 3**; se busca precisar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la empresa, entonces, en la **Tabla 19**, se visualiza el cruce de una de las dimensiones del estrés con la variable desempeño laboral y con sus respectivas escalas de medidas, para los factores personales la escala es bajo, medio y alto, para la variable desempeño laboral se ha considerado la escala deficiente, regular y excelente, en ese sentido, el objetivo específico 3, en el cual se precisa la relación entre los factores

personales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones de la empresa, se ha podido concluir que el factor personal se encuentra en el pico más elevado inmerso en el nivel intermedio y del mismo modo se presenta el desempeño laboral con un porcentaje de 77.8%, en ese sentido se infiere que cuando la dimensión personal es intermedia.

Tabla 19

Cruce de variable del desempeño laboral con los factores personales

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Excelente	
Factores Personales ⁸	Bajo	Recuento	3	4	1	8
		% del total	42.9%	50.0%	12.5%	25.0%
	Intermedio	Recuento	4	14	0	18
		% del total	22.2%	77.8%	0.0%	56.3%
	Elevado	Recuento	4	2	0	6
		% del total	66.7%	33.3%	0.0%	18.8%
Total	Recuento	11	20	1	32	
	% del total	34.4%	62.5%	3.1%	100.0%	

Nota. Resultado porcentual del cruce de variable con el factor personal

Por otro lado, para poder conocer **la correlatividad** entre el factor personal y el desempeño laboral, es necesario comprobar la **Hipótesis Específica 3**, en ese sentido se tiene que:

Ho: No existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones.

H1: Existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones.

En la **Tabla 20**, para poder rechazar o aceptar la hipótesis es necesario conocer el valor de correlatividad, en ese sentido, se ha podido determinar que el valor es $r = -0.843$ entre los factores personales relacionado al desempeño laboral, en ese sentido es vital reconocer que la parte personal, familiar, de los colaboradores puede verse afectado de forma positiva o negativa en el desempeño laboral, siempre y cuando desconozcan la canalización de carga y presión laboral, además, la correlación se considera significativa porque el valor de significancia es de 0.000, entonces, se determina que la hipótesis alternativa se acepta y la nula se rechaza, dado que el nivel de significancia no supera el 0.05.

Tabla 20

Correlatividad entre la dimensión personal y la variable desempeño laboral

			Factores Personales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Personales	Coefficiente de correlación	1.000	-.843
		Sig. (bilateral)		.000
		N	20	14

Nota. Existencia de correlatividad entre el factor personal con el desempeño laboral

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de los hallazgos encontrados se tiene como *objetivo general* del presente estudio es determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022, en ese sentido se ha podido determinar la correlatividad significativa e inversa entre ambas variables, entonces al tener los niveles de estrés controlado, el desempeño laboral mejoraría y viceversa. Además, para poder respaldar el estudio, se obtuvo el valor de la correlatividad dando como resultado $r: -0.541$ determinando que dentro del área de exportaciones de la empresa existe un impacto negativo del estrés y que repercute en el desempeño de los trabajadores, entonces es necesario identificar la razón o los factores que lo impulsan a llegar a niveles tan elevados, sin embargo una de ellas podría recaer en la ampliación de servicios de la empresa, es decir la incorporación de otras áreas, además, se obtuvo un nivel de significancia estadístico de 0.004, en consecuencia existe una relación significativa entre ambas variables. Estos resultados obtenidos se encuentran relacionados con lo que sostiene Balvin (2018), en su estudio de la *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobreza 2017”*. Donde tuvo como hallazgo la influencia significativa que tiene el estrés en el desempeño laboral causando en este último un nivel insatisfactorio, y que dimensiones como exigencia en el trabajo y apoyo social genera un estrés significativo, mientras que aspectos como el control de decisiones y apoyo social repercute en el desempeño de los trabajadores. Cabe resaltar que el desencadenante a niveles de estrés elevados conlleva toda una serie de características particulares tales como tensión, cansancio, irritabilidad, desconcentración, confusión, preocupación, afectaciones gástricas, respiratorias, etc. Así lo menciona Paredes (2018), en donde su estudio sobre la *“Influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac 2018”* determinó que los efectos

ocasionados por el estrés, repercute significativamente en el desempeño laboral, colocando en riesgo a la empresa y al factor humano, causándoles algún perjuicio a la salud.

Por otro lado, en el *primer objetivo específico* en el que se busca analizar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la empresa, se ha podido determinar la existencia de correlatividad moderada positiva entre el factor ambiente y desempeño laboral, entonces, para poder respaldar el estudio, se obtuvo el valor de la correlatividad de $r: -0.499$ esto significa que el lugar de trabajo y el entorno, puede afectar negativa o positivamente en el desempeño, es por ello que será necesario capacitar moderadamente a los colaboradores, con el fin de poder aumentar el compañerismo positivo, dado que en un ambiente hostil durante el trabajo, es seguro que el desarrollo de actividades laborales se vea perjudicada y por ende causar un perjuicio a la empresa, ya que descuidar dicha parte en un largo plazo podría perjudicarse la imagen de la empresa y evidentemente repercutiría en la parte monetaria, entonces, la empresa debe estar equipada para ofrecer un ambiente laboral en condiciones óptimas, con el fin de que no afecte ningún factor ambiental con el desempeño del trabajador, además, se obtuvo un nivel de significancia estadístico de 0.000, en consecuencia existe una relación significativa entre el factor ambiente y la variable desempeño laboral. Estos resultados obtenidos se encuentran relacionados con lo que sostiene Rojas (2019), en su estudio de la “*Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario y Rural – Agro Rural sede Central Lima – 2017*”. Donde tuvo como hallazgo que los factores ambientales influyen moderadamente en el desempeño del personal, y de no subsanarlo a tiempo afectaría al colaborador impulsándolo a padecer de estrés pudiendo desencadenar un perjuicio para su salud, en ese sentido, los factores como el iluminado, el ruido de los transportes, y la temperatura serían los causantes principales de estrés, causando incomodidad y malestar, sin embargo, para contrarrestar dichos factores, es vital que la empresa se encuentre muy bien equipada para que el lugar de trabajo sea el

apropiado y que el trabajador sienta motivación y satisfacción para que pueda desarrollar eficientemente sus actividades laborales.

Con el *segundo objetivo específico* en el que se busca conocer la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones se ha podido determinar la existencia de correlatividad moderada entre el factor organizacional y desempeño laboral, entonces, para poder respaldar el estudio, se obtuvo el valor de la correlatividad de $r: -0.650$ esto significa que factores como la demanda de la tarea, demanda del rol y demandas interpersonales interfieren de manera moderada en el desarrollo de las actividades laborales, entonces es necesario que el personal del área de exportaciones reciba capacitaciones que refuercen el liderazgo, la motivación, la toma de decisiones asertiva, sin embargo, con la reciente ampliación que tuvo la empresa, en el cual ha incorporado más áreas, la carga laboral sin duda alguna aumentará de manera considerable, entonces, es necesario que el personal conozca bien cuáles son las funciones que debe cumplir dentro de la empresa, con el fin de que las puedan desarrollar sin ningún retraso, y únicamente pueda apoyar a su equipo cuando tenga concluida sus labores, además, se obtuvo un nivel de significancia estadístico de 0.002, en consecuencia existe una relación moderada entre el factor organizacional y la variable desempeño laboral. Estos resultados obtenidos se encuentran relacionados con lo que sostiene Zuñiga (2021), en su estudio sobre la *“Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras – año 2017”*. Donde tuvo como hallazgo la influencia significativa moderada que tiene el factor organizacional con la variable desempeño laboral, ya que en muchas ocasiones en el ámbito laboral se desencadena el estrés debido a la presión por parte del encargado, también por compañeros hostiles, aumento de responsabilidades, recorte de sueldo, en ese sentido, llevar el equilibrio durante el área de trabajo puede resultar complicado, ya que cada colaborador cuenta con problemas propios, algunos graves otros leves, entonces, es necesario que no trascienda

esas situaciones en el área laboral, para no perjudicar la organización y mucho menos al personal, ya que es importante que se pueda separar de los problemas personales con los del trabajo. Cabe resaltar que para poder solucionar y prevenir algún inconveniente, es necesario la comunicación efectiva constante y será vital reforzar las habilidades blandas de los colaboradores, con el fin de que tengan la capacidad de equilibrar alguna situación que pueda afectar su rendimiento. Así lo menciona Ortiz (2020), en su estudio sobre *“El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato – Ecuador”* determinó que también afecta directamente al desempeño los tiempos de servicio corto porque ocasionaban una rotación de personal elevada, y que terminaba afectando al colaborador debido a la incertidumbre causada por el estrés, y que será necesario realizar seguimiento constante para brindar la solución apropiada y evitar el perjuicio físico y psicológico en el colaborador.

El **tercer objetivo específico** busca precisar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de exportaciones se ha podido determinar la existencia de correlatividad alta entre el factor personal y desempeño laboral, entonces, para poder respaldar el estudio, se obtuvo el valor de la correlatividad de $r: -0.843$ esto significa que el personal del área de exportaciones padece de problemas personales y que de alguna manera ha repercutido en el desempeño laboral, entonces, abarca indicadores como los problemas familiares, económicos, y la personalidad, entonces, el colaborador al no tener equilibrio en esos aspectos será notoria la preocupación y por ende se reflejará con un bajo desempeño, además, es importante recordar que la pandemia ha propiciado el aumento de despidos, cierre de empresas, crisis monetarias, entonces, los colaboradores de la empresa no han sido ajeno a ello, sin embargo, se ha ido reactivando todo nuevamente, y la situación económica ha ido mejorando paulatinamente, brindando un poco de estabilidad y así reducir la incertidumbre, además, se obtuvo un nivel de significancia estadístico de 0.000, en consecuencia existe una

relación significativa entre el factor personal y la variable desempeño laboral. Estos resultados obtenidos se encuentran relacionados con lo que sostiene Clark (2018), en su estudio sobre la “Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora”. Donde tuvo como hallazgo la existencia de una alta relación entre el factor personal y la variable desempeño laboral, en el cual los problemas familiares y económicos son los que afecta el desempeño, ya que ocasiona en el colaborador, preocupación, malestar, desconcentración de sus labores, entonces, como parte del resultado, el autor considera que la solución apropiada sería realizar capacitaciones y ejercicios para poder liberar la tensión que pueda tener el trabajador y sepa equilibrarlo. Cabe destacar que hay diversas alternativas para poder combatir la problemática y que debe iniciar desde el nivel gerencial de la empresa pudiendo reconocer y concientizarse de que algo aqueja a los colaboradores traduciéndose así en un bajo rendimiento. Así lo menciona Zuñiga (2019) en su estudio sobre “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores” en el que determina que una manera óptima para prevenir casos extremos de estrés, es intervenir directamente con el colaborador que presenta el problema para poder proponer alternativas y facilidades a favor de su situación, esto es con el fin de prevenir el estrés crónico.

Por otro lado, las *implicancias prácticas* que se ha obtenido de los resultados provenientes del previo llenado del cuestionario por parte de los colaboradores de la empresa, dicho instrumento tuvo que ser adaptado, con el fin de que el contenido del cuestionario sirva para poder alcanzar el objetivo de la investigación. Además, las *implicancias teóricas* que se obtuvo de los resultados fue el poder detectar y contrastar las similitudes de los antecedentes y estudios referentes al estrés y su relación con en el desempeño laboral, y lo que diferencia de otras investigaciones es que no todas tienen estrategias que respalden situaciones de bajo desempeño a causa de un estrés crónico en sus colaboradores, ya que en ocasiones ha sido normalizado y por ende dependerá de las empresas buscar alguna solución. Las *implicancias metodológicas*

que se obtuvo de los resultados fueron que el estudio puede replicarse en diversos rubros empresariales, porque la herramienta que se ha utilizado para encuestar a los colaboradores permite recaudar información precisa de cada variable, ya que cada uno posee diversas dimensiones e indicadores que servirán para abarcar los factores más comunes que se desencadenan, entonces, los hallazgos encontrados en la presente investigación servirá de apoyo para futuras investigaciones académicas, pudiendo contrastar y generar nuevas hipótesis en donde abarque la post pandemia, además, los hallazgos de la presente investigación serán de gran aporte para el área de exportaciones, ya que sus colaboradores presentan un alto nivel de estrés debido a la incorporación repentina de nuevas áreas en la empresa.

Por otro lado, la presente investigación presenta diversas *limitaciones*; la *primera* fue que durante el desarrollo de las encuestas por parte de los colaboradores del área, fue inevitable controlar la sinceridad de cada uno de ellos, por ende se tuvo que apelar a la honestidad de cada encuestado, la *segunda* limitación fue con el tamaño de la muestra, si bien es cierto para que el estudio obtenga resultados precisos y veraces, la muestra debe superar los cincuenta evaluados, en este caso, se tuvo que considerar en la muestra a 32 personas que se encuentran inmersas en el área, la *tercera* limitación fue en la contratación de nuevos colaboradores para cubrir los puestos del área, es por ello que se tuvo que realizar una convocatoria interna, en donde colaboradores de otras áreas migren al que se ha incorporado, con el fin de aminorar gastos, ya que la empresa no se encuentra económicamente estable, y la *cuarta* limitación, es con respecto a los colaboradores, ya que algunos se reusaban a participar del estudio, por temor a que sus respuestas conlleven hacia alguna represalia por parte de los supervisores del área y encargados de la empresa.

Finalmente, a modo de **conclusión** , con los resultados obtenidos de la investigación se ha podido brindar una interpretación general de la situación de la empresa, en el cual se obtuvo que existe correlatividad entre la variable estrés y cómo repercute en el desempeño de los

colaboradores, ya que por medio de la data procesada por el programa SPSS y MS Excel, se obtuvo hallazgos que revelan la existencia de niveles de estrés moderado – alto dentro de la empresa propiciado por diferentes factores, tales como los cambios repentinos de mudanza hacia otras zonas de la capital, eso generó un clima laboral tenso y sofocante provocando una disminución del desempeño, además, es necesario mencionar que los colaboradores son conscientes de la presión y la posición en la que se encuentran como profesionales en negocios internacionales, entonces de los resultados obtenidos se infiere que el cambio debe comenzar desde el gerente de la empresa para que los colaboradores tomen conciencia de la situación en que se encuentran y evitar que empeore la situación física y mental, con el fin de incurrir en mejoras paulatinas, también debe destacarse que para dar respuesta al **objetivo general** de la investigación y verificar su cumplimiento en el estudio se tuvo que analizar y sintetizar los resultados obtenidos relacionado con el estudio, y para poder darle solución se tuvo que incurrir en estrategias, tales como recibir orientación psicológica para conocer a profundidad la situación real de cada colaborador, también incurrir en pruebas psicológicas que no impliquen costo a la empresa, con el fin de que la situación interna mejore progresivamente, también podría mejorarse el espacio de trabajo con una mejor iluminación lo que va permitir un mejor desempeño y recibir capacitaciones continuas que impliquen reforzar habilidades blandas y duras, entonces aplicando lo mencionado los resultados podrían variar ubicando al estrés en niveles de bajo a moderado con un desempeño excelente y regular.

REFERENCIAS

- Adasme, R., & Zuñiga, J. (2020). *Introducción al análisis cuantitativo de datos*. Obtenido de Universidad Andrés Bello: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25253.93926>
- Agudelo, G., Aignerren, M., & Ruiz, J. (2008). Diseño de Investigación Experimental y No Experimental. 1-46. Obtenido de Centro de Estudios de Opinión: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_disenosinvestigacionexperimental.pdf
- Alvarado, R., Pérez, J., Saavedra, N., Fuentealba, C., Alarcón, A., Marchetti, N., & Aranda, W. (2012). Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile. *Revista Médica de Chile*, 140(9), 1154-1163. Obtenido de <https://doi.org/10.4067/S0034-98872012000900008>
- Angeles, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi-2019*. Obtenido de Universidad del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi - 2019: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angeles_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, A. (2021). *Síndrome de Burnout y la gestión del desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ucayali, 2020*. Obtenido de Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62085/Arevalo_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista con-ciencia*, 2, 115-124. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v2n1/v2n1_a13.pdf

- Balvin, C. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. Obtenido de Universidad Nacional Del Centro del Perú:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4868>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia. Obtenido de
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bocchino, C., Hartman, B., & Foley, P. (2003). The Relationship between Person-Organization Congruence, Perceived Violations of the Psychological Contract, and Occupational Stress Symptoms. *Consulting Psychology Journal*, 55(4), 203-214. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/232556086_The_Relationship_Between_Person-Organization_Congruence_Perceived_Violations_of_the_Psychological_Contract_and_Occupational_Stress_Symptoms
- Caballero, B. (2019). *El estrés laboral y cómo afecta a la vida académica de los estudiantes de Pedagogía de la Universidad de Barcelona*. Obtenido de Universidad de Barcelona:
http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/145223/1/TFG_Caballero_Moyano_Beatriz.pdf
- Castro, P. (2016). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas*. Obtenido de Universidad Autónoma de San Luis Potosí:
<http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Los Angeles: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>

- Clark, Y. (2018). *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de sonora*. Obtenido de Universidad Autónoma de Nuevo León:
<http://dx.doi.org/10.1053/j.gastro.2014.05.023><https://doi.org/10.1016/j.gie.2018.04.013><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29451164><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC5838726><http://dx.doi.org/10.1016/j.gie.2013.07.022>
- Gómez, C. (2006). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*, 3(1), 1-7. Obtenido de https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330/2277
- Guillén, C., Guil, R., & Mestre, J. (2000). Estrés Laboral. En *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (págs. 269-296). España. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf
- Hayes, J., Parks, C., McNeilly, S., & Johnson, P. (2018). Boomers to Millennials: Generational Stereotypes at Work in Academic Librarianship. *Journal of Academic Librarianship*, 44(6), 845-853. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2018.09.011>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning. Obtenido de https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento_organizacional_12ed_don_hellriegel_john_w_slocum
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Vol. 1). Mexico: Mc Graw Hill.
- Jamal, M. (2016). Job Stress and Job Performance Relationship in Challenge-Hindranced Model of Stress: An Empirical Examination in the Middle East. *Pakistan Journal of Commerce*

and Social Sciences, 10(3), 404-418. Obtenido de

https://www.academia.edu/30892866/Job_Stress_and_Job_Performance_Relationship_in_Challenge-

[Hindrance_Model_of_Stress_An_Empirical_Examination_in_the_Middle_East](#)

Johnson, S., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M., & Zapf, D. (2018). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 107-115. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v33n3/1576-5962-rpto-33-03-00205.pdf>

Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). *Investigacion del comportamiento*. México: McGraw-Hill. Obtenido de <http://books.google.com.mx/books?id=6Y3gOwAACAAJ>

Leal, F. (2017). ¿Qué función cumple la argumentación en la metodología de la investigación en ciencias sociales? *Espiral (Guadalajara)*, 24(70), 9-49. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v24n70/1665-0565-espiral-24-70-00009.pdf>

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2019). La organización del trabajo y el estrés. *Serie de protección de la salud de los trabajadores*, 1-27. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Lizama, N. (30 de Enero de 2021). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y como afectará la nueva cuarentena? *El Comercio*, pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>

Llorca, J. (2017). *Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en trabajadores del sector sanitario. Una perspectiva de género*. Obtenido de Universidad de Valencia: https://issuu.com/vicenteherrero/docs/tesis_doctoral_uv

- Loaiza, E., & Narváez, R. (2019). La experiencia de los contables entre el desarrollo profesional y el deterioro de la salud. *Actualidad Contable FACES*, 2(39), 50-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/257/25760520003/html/>
- López, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Makhbul, Z., & Hasun, F. (2011). Gender Responses to stress outcomes. *Global Research Agency Sdn. Bhd*, 1(1), 66-83. Obtenido de [http://www.internationalconference.com.my/proceeding/2ndicber2011_proceeding/247-2nd ICBER 2011 PG 1239-1257 Performance Appraisal.pdf](http://www.internationalconference.com.my/proceeding/2ndicber2011_proceeding/247-2nd%20ICBER%202011%20PG%201239-1257%20Performance%20Appraisal.pdf)
- Marcos, J. (2019). Una transformación de la política desde vidas humanas sostenibles. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 79-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27961112005>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Rev. Asoc. Esp. Espec. Med. Trab*, 28(3), 204-211. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Morales, P. (2012). Muestras probabilísticas o aleatorias. *Estadística aplicada a las Ciencias sociales*, 24(1), 22-39. Obtenido de <http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/gral/taller2015/S0202EAC.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33(3), 221-227. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica

- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenoy-ejecucion_2011.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: de la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(1), 32-53. Obtenido de <http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/103>
- Orlandini, A. (1999). El estrés: qué es y cómo evitarlo. *La ciencia para todos*, 1-200. Obtenido de <https://qdoc.tips/el-estres-que-es-y-como-evitarlo-alberto-orlandini-pdf-free.html>
- Ortiz, R. (2020). *El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30603/1/056GTH.pdf>
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista Diversitas - Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67952833006.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Prentice Hall .
- Paredes, F. (2018). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes de la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurimac*. Obtenido de Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4089>

- Ramos, V., & Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicología Organizaciones en el trabajo*, 14, 218-229. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/228645063_Work-family_conflict_and_its_relationship_with_job_satisfaction_and_psychological_distress_The_role_of_affect_at_work_and_gender
- Rendón, L., & Toro, E. (2018). La carga laboral y emocional de los profesionales de Contaduría Pública. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes*, 6(6), 1-12. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/view/511/678>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice - Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rojas, K. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11593/Rojas_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tenelanda, D. (2018). *El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Resiflex - Duraflex S.A.* Obtenido de Universidad Espiritu Santo: http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA_TIXI_DIANA_PAOLA.pdf
- Todaro, R., & Abramo, L. (2001). Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. *Revista Estudos Feministas Cadernos Pagu*, 18(17), 197-236. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/cpa/a/V5Wmqny7c8kkF7Bx7bbFMLk/?lang=es&format=pdf>

Velazco, V., Martinez, V., Hernandez, J., Huazano, F., & Nieves, A. (2002). *Muestreo y*

Tamaño de Muestra. México. Obtenido de <https://e-libro.net/libros/libro.aspx?idlibro=1893>

Wildman, J., Bedwell, W., Salas, E., & Smith, K. (2010). Performance measurement at work:

A multilevel perspective. En *APA handbook of industrial and organizational psychology* (págs. 303-341). Obtenido de https://www.academia.edu/998934/Performance_measurement_at_work_A_multilevel_perspective

Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores.

Gestión en el Tercer Milenio, 22(44), 115-120. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317/14574>

Zuñiiga, E. (2021). *Incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de una*

empresa concesionaria de alimentos para empresas mineras - año 2017. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17068/Zuniga_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el estrés y su relación con el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores organizacionales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los factores personales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el estrés y su repercusión en el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la relación que presenta los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Establecer la relación de los factores organizacionales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Precisar la relación entre los factores personales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de una empresa comercializadora de papel sanitario, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre los factores ambientales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Existe relación entre los factores organizacionales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p> <p>Existe relación entre los factores personales y el desempeño laboral del área de exportaciones de la papelería, Cercado de Lima, 2022?</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Estrés</p>	Factores Organizacionales	Demanda de la tarea	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Correlativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Transversal Correlativo</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Población</p> <p>75 colaboradores de la empresa comercializadora</p> <p>Muestra</p> <p>32 colaboradores del área de exportaciones.</p>
					Demandas del rol	
					Aspectos personales	
				Factores Exógenos	Incertidumbre económica	
					Incertidumbre política	
					Uso de la tecnología	
			Factores Personales	Problemas familiares		
				Problemas económicos		
				Problemas de personalidad		
			<p>Variable independiente:</p> <p>Desempeño Laboral</p>	Factores actitudinales	Actitud cooperativa	
					Iniciativa	
					Responsabilidad	
Creatividad						
Conocimiento del trabajo						
Factores operativos	Calidad					
	Cantidad					

Fuente: Adaptado de la Tesis de Maestría sobre el Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián, Bolognesi – 2019, del autor Einer Angeles

Anexo N°2: Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems - preguntas	Escala de medición
Estrés	El estrés es considerado una reacción fisiológica causada por alguna situación complicada, física o emocional por cuanto el organismo responde con diferentes reacciones de defensa y cuando prevalece alguna tensión no controlada, aumenta las probabilidades de reflejarse en alguna enfermedad que pueda afectar la salud (Avila, 2014).	Factores Ambientales	1. Incertidumbre económica	1,2	Bajo
			2. Progreso tecnológico	3,4	
		Factores Organizacionales	3. Demanda de la Tarea	5,6	Intermedio
			4. Demanda del rol		
			5. Demandas Interpersonales		
		Factores Personales	6. Problemas económicos	7,8	Elevado
			7. Personalidad	9,10	
Desempeño Laboral	Bohórquez (2020) se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, el desempeño está conformado por actividades tangibles, observables, medibles y otras que se puedan deducir.	Factores Actitudinales	1. Actitud Cooperativa	1,2	Deficiente
			2. Iniciativa	3,4	
			3. Responsabilidad		
			4. Creatividad		
		Factores Operativos	5. Conocimiento del trabajo	5,6	Regular
			6. Calidad	7,8	
			7. Cantidad	9,10	

Anexo N°3: Validación De Instrumento Por Juicio De Expertos de la variable estrés

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Calderón Zúñiga, Erick Gonzalo			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Estrés			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de Sí o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable de estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el área de exportaciones	X		
2	La empresa en relación con el pago de los sueldos se realizan de manera puntual	X		
3	El área de exportaciones cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para un mejor desarrollo de actividades	X		
4	El área de exportaciones cuenta con sistemas informáticos que facilitan las actividades	X		
5	Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal	X		
6	El personal del área cumple con las funciones asignadas	X		
7	El trabajo consume demasiado de su tiempo al límite de ocasionarle estrés	X		
8	Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el área	X		
9	La situación económica de la empresa afecta su rendimiento laboral	X		
10	Considera usted que las emociones controladas son fundamentales para el desarrollo de sus labores	X		
Sugerencias: Ninguna.				
Firma del experto: 				
Nombres y Apellidos: ERICK GONZALO CALDERÓN ZÚÑIGA				
Colegiatura: COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA (CAL) 45833				

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mayron Wilbert Ponce de León Sierra
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Estrés

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de Sí o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el área de exportaciones	x		
2	La empresa en relación con el pago de los sueldos se realizan de manera puntual	x		
3	El área de exportaciones cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para un mejor desarrollo de actividades	x		
4	El área de exportaciones cuenta con sistemas informáticos que facilitan las actividades	x		
5	Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal	x		
6	El personal del área cumple con las funciones asignadas	x		
7	El trabajo consume demasiado de su tiempo al límite de ocasionarle estrés	x		
8	Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el área	x		
9	La situación económica de la empresa afecta su rendimiento laboral	x		
10	Considera usted que las emociones controladas son fundamentales para el desarrollo de sus labores	x		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



MAYRON W PONCE DE LEÓN SIERRA
DR. EN ASES. LIC. EN ADM. DE
RECURSOS HUMANOS
CORLAO LIMA N° 201139

Nombres y Apellidos: Mayron Wilbert Ponce de León Sierra

Colegiatura: 31123-CLAD

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

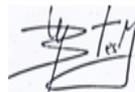
Título de la investigación:	EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Barrantes Morales Gustavo Isaac
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Estrés

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de Sí o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en el área de exportaciones	x		
2	La empresa en relación con el pago de los sueldos se realizan de manera puntual	x		
3	El área de exportaciones cuenta con presupuesto para realizar adquisiciones de equipos de cómputo para un mejor desarrollo de actividades	x		
4	El área de exportaciones cuenta con sistemas informáticos que facilitan las actividades	x		
5	Considera que la carga laboral es la adecuada y puede ser cumplida por el personal	x		
6	El personal del área cumple con las funciones asignadas	x		
7	El trabajo consume demasiado de su tiempo al límite de ocasionarle estrés	x		
8	Se siente capaz de cumplir con las actividades que se le asigna en el área	x		
9	La situación económica de la empresa afecta su rendimiento laboral	x		
10	Considera usted que las emociones controladas son fundamentales para el desarrollo de sus labores	x		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



Nombres y Apellidos: Barrantes Morales Gustavo Isaac

Colegiatura: CLAD-30957

Anexo N°4: Validación De Instrumento Por Juicio De Expertos de la variable Desempeño Laboral

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Calderón Zúñiga, Erick Gonzalo			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Desempeño Laboral			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de Sí o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable de estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	Se percibe compañerismo dentro del área de exportaciones	X		
2	El personal del área presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.	X		
3	El encargado del área de exportaciones incentiva a ser responsables a todo el personal.	X		
4	El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del área	X		
5	El encargado del área de exportaciones propicia la creatividad del personal	X		
6	El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.	X		
7	Los encargados del área de exportaciones ofrecen algún reconocimiento a los colaboradores que han logrado y cumplido con los objetivos	X		
8	El trabajo realizado por el área de exportaciones es de gran relevancia para la empresa	X		
9	La empresa comercializadora brinda capacitaciones mensuales al área de exportaciones	X		
10	Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el área de exportaciones	X		
<p>Sugerencias: Ninguna.</p>				
<p>Firma del experto: </p>				
<p>Nombres y Apellidos: ERICK GONZALO CALDERÓN ZÚÑIGA</p>				
<p>Colegiatura: COLEGIO DE ABOGADOS DE LIMA (CAL) 45833</p>				

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:	EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022	
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial	
Apellidos y nombres del experto:	Mayron Wilbert Ponce de León Sierra	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Desempeño Laboral	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columna de Sí o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	Se percibe compañerismo dentro del área de exportaciones	x		
2	El personal del área presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.	x		
3	El encargado del área de exportaciones incentiva a ser responsables a todo el personal.	x		
4	El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del área	x		
5	El encargado del área de exportaciones propicia la creatividad del personal	x		
6	El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.	x		
7	Los encargados del área de exportaciones ofrecen algún reconocimiento a los colaboradores que han logrado y cumplido con los objetivos	x		
8	El trabajo realizado por el área de exportaciones es de gran relevancia para la empresa	x		
9	La empresa comercializadora brinda capacitaciones mensuales al área de exportaciones	x		
10	Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el área de exportaciones	x		

Sugerencias: Ninguna



Firma del experto:

MAYRON W. PONCE DE LEÓN SIERRA
CIVIL EN LIMA, L.C. EN AGEN. DE
SERVICIOS INTERNACIONALES
CORLAO LIMA N° 221128

Nombres y Apellidos: Mayron Wilbert Ponce de León Sierra

Colegiatura: 31123-CLAD

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

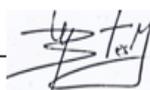
Título de la investigación:	EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE PAPEL SANITARIO, CERCADO DE LIMA, 2022
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Barrantes Morales Gustavo Isaac
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Desempeño Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de Sí o No. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Sí	No	
1	Se percibe compañerismo dentro del área de exportaciones	x		
2	El personal del área presenta iniciativa para desarrollar sus actividades.	x		
3	El encargado del área de exportaciones incentiva a ser responsables a todo el personal.	x		
4	El personal presenta ideas creativas que favorezcan a la gestión del área	x		
5	El encargado del área de exportaciones propicia la creatividad del personal	x		
6	El personal está capacitado para desarrollar su trabajo con profesionalismo.	x		
7	Los encargados del área de exportaciones ofrecen algún reconocimiento a los colaboradores que han logrado y cumplido con los objetivos	x		
8	El trabajo realizado por el área de exportaciones es de gran relevancia para la empresa	x		
9	La empresa comercializadora brinda capacitaciones mensuales al área de exportaciones	x		
10	Hace falta aumentar la capacidad profesional para mejorar el servicio en el área de exportaciones	x		

Sugerencias: Ninguna

Firma del experto:



Nombres y Apellidos: Barrantes Morales Gustavo Isaac

Colegiatura: CLAD-30957