

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los asesores
comerciales del producto tradicional King Kong**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Steffany Maholy Huaman Bances

ASESOR

Rocio Elizabeth Saavedra Yorente

<https://orcid.org/0000-0001-9452-083X>

Chiclayo, 2024

**Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los asesores
comerciales del producto tradicional King Kong**

PRESENTADA POR

Steffany Maholy Huaman Bances

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Guillermo Juan Masías Cabanillas Holguin

PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero

SECRETARIO

Rocio Elizabeth Saavedra Yorente

VOCAL

Dedicatoria

Principalmente a mi madre Angélica y mis abuelitos Amelia y Guillermo, por su sacrificio y apoyo incondicional hacia mi persona, ellos fueron mi soporte emocional en todo momento para no rendirme en el camino y llegar a la culminación de mi tesis, finalmente, a mis hermanos Diego y Romina, a quiénes cuidaré y daré mi mejor ejemplo para que sigan su camino profesional.

Agradecimientos

Principalmente a Dios, por permitirme tener y disfrutar de mi familia, por darme salud, sabiduría y voluntad para no rendirme en todo el proceso y llegar a esta etapa profesional, a mi padre José y mi tía Mary, quien me apoyó desde el primer día en que llegué a esta ciudad a realizar mis estudios profesionales.

Estrés laboral y su relación con el desempeño de los asesores comerciales del producto tradicional king kong

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos	16
Resultados y discusión	17
Conclusiones.....	24
Recomendaciones	25
Referencias.....	27
Anexos	31

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong. Se utilizó un enfoque cuantitativo, tipo básica de diseño correlacional y corte transversal. La población se conformó por 250 asesores en donde se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta cuyos instrumentos fueron el cuestionario de JCQ de Karasek para estrés laboral y de Puma 2017 para desempeño laboral. Los resultados encontraron una correlación significativa y de nivel moderado con un Rho de Spearman de 0.417. Finalmente, en las diversas tiendas dedicadas a la fabricación y venta del dulce tradicional, se concluyó que mientras el estrés laboral aumenta, lo mismo ocurrirá con el nivel de desempeño laboral, ya que, los asesores logran tener un equilibrio entre ambas variables.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, ventas, capacitación

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between job stress and job performance of sales advisors of the traditional King Kong product. A quantitative, basic correlational, cross-sectional design approach was used. The population consisted of 250 advisors to whom a non-probabilistic convenience sample was applied. The survey technique was used for data collection, using the JCQ karasek questionnaire for job stress and the Puma 2017 questionnaire for job performance. The results found a significant and moderate correlation with a Spearman's Rho of 0.417. Finally, in the different shops dedicated to the manufacture and sale of traditional sweets, it was concluded that as job stress increases, the level of job performance will also increase, as the advisors manage to have a balance between both variables.

Keywords: work stress, work performance, sales, training

Introducción

Hoy en día, existen organizaciones que se ven afectadas por diversos factores, los cuales pueden afectar de cierta manera la salud de sus trabajadores cuando se exigen demasiado, uno de estos factores es el estrés, el cual es una respuesta tanto emocional física y dañina que se origina cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades del colaborador (Patlán, 2019). Por otro lado, el Diario UNO (2018), menciona que los largos horarios de trabajo, exceso de funciones y preocupación económica, son factores que causan estrés en más del 70% de trabajadores en Perú, otros medios también mencionan que la primera molestia de los trabajadores hoy en día es el estrés laboral, ya que, ocho de cada diez presenta tal cuadro, trayendo esto como consecuencia que afecte la salud de las personas, se aumenten los permisos médicos y traiga consigo, pérdidas económicas para las empresas. (Diario La República 2019).

Así pues, Patlán (2019) menciona que el estrés afecta las relaciones humanas en la empresa, debido a que puede causar un bajo desempeño laboral por parte del trabajador, es por eso que es necesario tratarlo. Asimismo, Amaya et al. (2021) menciona que el desempeño son aquellas acciones las cuales permiten cumplir los objetivos para que así, se evidencie el rendimiento de cada colaborador en las organizaciones ya sea según su cargo, área en que labora y la exigencia que tenga el mismo, pues, el estrés podría repercutir en el desempeño de cada trabajador ya que, la nueva tecnología, las extensas jornadas laborales, un mal clima laboral y la exigencia de resultados que se les pide, pueden ser factores estresores que ponen en alerta su desempeño. Para Acosta (2018) el desempeño es la manera en que se demuestran ciertas aptitudes del colaborador, ya sean sus habilidades y destrezas en su ambiente laboral, los cuales conllevan a un buen resultado, el cual es medido individualmente.

En muchas organizaciones, los colaboradores que laboran en un área de ventas muestran algún nivel de estrés ya que, realizan labores bajo presión (Urrea et al. 2021). Los asesores comerciales, los cuales siendo personas expertas que guían a los clientes en el proceso de su compra, deben estar muy bien capacitados para cualquier consulta o queja que se le realice todo con la finalidad de brindar una buena atención (Abanto & Montesino, 2018). Del mismo modo, ellos también cumplen con ciertas responsabilidades mediante un protocolo establecido, como puede ser, el cumplir las cuotas mensuales, promocionar los productos, así como también las ofertas que ofrece la empresa, realizar inventarios y llenar check-list, realizar la limpieza de su ambiente, revisar toda su mercadería y sobre todo realizar el cuadro de caja de las ventas que se ha realizado en el día, estas funciones entre otras que son

asignadas por el jefe inmediato, las cuales todas juntas llegan a ser una sobrecarga de actividades que son requeridas para alcanzar el objetivo de la organización. (Román 2019).

La presente investigación se centrará en asesores comerciales del área de ventas, de diversas empresas dedicadas a la fabricación y venta del dulce tradicional King Kong de los distritos de Lambayeque y Chiclayo ya que, reflejan un cansancio en la manera de atención que brindan, sumado a ello, en algunos casos se ven obligados a quedarse atendiendo a los clientes fuera de su horario laboral, lo cual es autorizado por su supervisor, llegando a provocar en ellos una incomodidad por el tiempo de horas laboradas y apareciendo también la posibilidad de buscar otras opciones de ofertas laborales, seguidamente, aparece cierta presión y apuro por parte de algunos clientes que les exigen atención rápida, pudiendo generar entre ellos algún conflicto, desconcentración o una equivocación en su proceso de atención, seguidamente la mercadería de productos que llegan a tienda (varias cajas) no se acomodan en los anaqueles de manera rápida, trayendo un mal aspecto del orden y limpieza en la tienda. finalmente, mencionan que no existe una buena relación con sus supervisores de tienda.

Es por tal motivo que se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong?

Esta investigación tiene un aporte relevante ya que, es fundamental saber el nivel de estrés porque siendo asesores que guían al cliente en su proceso de compra deben de tener la capacidad para demostrar un óptimo nivel de atención, de acuerdo a su nivel desempeño, ya que, al ser un dulce representativo de la región estas diversas tiendas son visitadas por diferentes turistas, los cuales deben de llevarse una buena impresión de la tienda visitada.

Asimismo, contribuye con el estudio de las empresas porque hallará la relación entre ambas variables para saber en qué punto se encuentran tanto el estrés laboral como desempeño laboral en el contexto planteado y en cómo se relacionan con la forma de atención de los diversos trabajadores. Así como también, a realizar un profundo estudio del recurso humano permitiendo dar aportes principalmente en las empresas sobre el problema planteado para que tengan en cuenta lo complicado que es estar en un área de atención al cliente, afectando al personal y los riesgos que genera a las organizaciones debido a consecuencias como el ausentismo y los permisos.

Posteriormente gracias a los resultados que se obtengan, la investigación aportará sugerencias para que se realicen acciones que permitan saber controlar el estrés laboral y así poder mejorar el desempeño de los asesores para generar una mejor relación entre cliente-asesor. La información obtenida, beneficiará tanto a jefes como a supervisores; ya que, les

permitirá ahondar en los criterios que consideren necesarios o críticos para que de alguna cierta manera puedan crear acciones anti-estrés en los asesores comerciales. Seguidamente, se plantean recomendaciones y acciones adecuadas con el fin de atender la problemática vista.

Por todo lo mencionado anteriormente, se planteó como objetivo general: determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong. En cuanto a los dos primeros objetivos específicos, se propusieron: determinar el nivel de estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong. Finalmente, el tercer objetivo es determinar la relación de las dimensiones de la variable estrés laboral en el desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong.

Revisión de literatura

En cuanto a los antecedentes encontramos a Delgado et al. (2020) su propósito fue fijar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los trabajadores de salud. Se obtuvo como resultado que la mayoría de los trabajadores presentaron niveles altos de estrés en el entorno laboral y un 38% de colaboradores obtuvo un desempeño regular. Por último, se estimó una relación negativa entre ambas variables. Por otro lado, tenemos a Puma (2017) el cual su objetivo fue determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral, los resultados mostrados reflejan una relación inversa entre ambas variables, es decir que a mayor estrés laboral tienen menos desempeño laboral. Soriano (2021) en donde su objetivo fue hallar que incidencia hay entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo, se obtuvo como resultado que existe un nivel bajo de indicios entre sus dimensiones cansancio emocional y de despersonalización. Siguiendo con Hanco & Ayma (2018) planteó como objetivo, hallar las causas del estrés y cómo éste repercute en el desempeño del trabajador del área de atención al cliente, sus resultados manifestaron que las dificultades interpersonales afectan ocasionalmente a los colaboradores y recaen directamente a su desempeño laboral.

Del mismo modo, Román (2018) propuso como objetivo en su investigación determinar la relación entre estrés y desempeño laboral de los asesores de una botica, obtuvo como resultado que los trabajadores mantienen un nivel medio de estrés al igual que la variable desempeño laboral. Morales (2017) en su investigación determinó la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de salud. Se concluyó que el estrés está presente en el clima laboral de la empresa ya que, se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Asimismo, Palomino (2017) el autor propuso determinar la relación entre existe en el estrés laboral y desempeño laboral, hallándose, así como resultado que sí existe

una relación significativa entre ambas variables. Chuzón y Roque (2018) planteó como objetivo, determinar cuáles son las causas y factores que generan estrés y cómo estas influyen en el desempeño laboral, la investigación planteó como resultado que el estrés influye en el desempeño, es decir que mientras el trabajador se sienta estresado va a disminuir su desempeño en las actividades que realice. Machuca (2018), planteó como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral, la investigación concluyó en que existe una relación inversa entre ambas variables, lo cual quiere decir que, al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores habrá una disminución del desempeño laboral, el cual es fundamental para que los trabajadores puedan realizar correctamente sus actividades laborales. Seguidamente, Vera y Chapoñan (2019) definieron como objetivo principal, determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa, esta investigación obtuvo como resultado que el estrés presenta niveles medios por dimensiones, el cual repercute en los trabajadores. Por consiguiente, Contreras (2021) tuvo como objetivo determinar cómo incide la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021, en donde obtuvo como resultado que el desempeño laboral está influenciado por la motivación, por lo que, si la empresa busca mejores indicadores, daría mejores condiciones para el desempeño de sus trabajadores. Asimismo, Guerra y Fernández (2021) propusieron como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y proceso de selección de personal de la Mype del sector industrial – elaboración de productos de panadería. En donde se tuvo como resultado que efectivamente existe una relación directa y significativa entre el proceso de selección de personal y el desempeño laboral dentro de la empresa. Seguidamente, Carrasco (2017) tuvo como objetivo determinar de qué manera las estrategias de selección por competencias fortalecen el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Delicias King Kong Lambayeque – 2017, en donde se obtuvo como resultado que las estrategias de selección por competencias incrementan el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Finalmente, Meléndez (2019) Planteó como objetivo analizar la relación del proceso de evaluación del desempeño en el estrés laboral en una empresa de consumo masivo (productos de alta demanda). En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación mediante correlación de Pearson, se encontró que no hay relación entre las dos variables y que cada una de ellas es independiente entre sí, por lo que se presenta una propuesta de solución psicológica con el fin de desarrollar recursos en los que los trabajadores logren manejar el estrés.

Respecto a las bases teóricas, Selye (como se cita en Sánchez, 2012) menciona que el estrés es una réplica no preparada del organismo ante alguna petición que exista en el ambiente externo. Asimismo, es el querer adaptarse a una situación que se vive como amenaza, la cual puede causar un mal en el sistema inmunológico, y así el organismo queda predispuesto a enfermarse de manera rápida. (Karasek 2011). Por otro lado, La OIT (2016), sobre el estrés, es la reacción del cuerpo ante cualquier mal que es provocado por una inestabilidad. Mencionando a Fernández, et al. (2003), plantean que el estrés siempre se da ante una situación específica, es decir ante un estresor, el cual lo ve como un reto o una amenaza.

Por otro lado, Munuera (2002) menciona que la reacción de esta crisis es abandonar el entorno tenso ya que, provocaría afrontarla de manera arrebatada. De acuerdo con Buendía et al. (2001), comentan que podría causar alteraciones en el organismo. Es decir que, ante una aparición de estrés, el cerebro es el encargado de mandar avisos químicos, los cuales hacen posible la secreción de hormonas de adrenalina. Por otro lado, el estrés laboral es cualquier inquietud porque ha sido un gran problema en la salud de cada trabajador y en las empresas donde laboran. (Stavroula 2004). Del mismo modo Chiavenato (2009), sostiene que el estrés laboral, ha crecido repentinamente en muchas organizaciones, esto se debería a la gran demanda de tareas laborales, los cambios y transformaciones. Es por tal motivo que los trabajadores llegan a sentirse presionados haciendo que los problemas en la organización se amplíen.

Asimismo, el estrés laboral es originado por factores los cuales vienen desde el entorno del trabajo del colaborador, es decir que el individuo siente que no puede cumplir las exigencias de la organización porque estas mismas, exceden su capacidad. (OIT 2016).

Para Iniesta (2016) existen dos tipos de estrés, en primer lugar, tenemos al eustres, el cual ocasiona un aumento del desempeño ya que, se genera ante una sensación de lograr una meta, se dice que la persona puede afrontar la situación que genera estrés, ya que, logra controlarla, así sea un tanto exigente; en otras palabras, la persona toma la amenaza como un desafío y esto repercute en el desempeño laboral, creando así, ideas para resolver conflictos organizacionales. Seguidamente, tenemos al distrés el cual empieza cuando el estrés no deja de propagarse trayendo como consecuencia que el desempeño y la salud de la persona vayan disminuyendo, esta teoría se basa prácticamente, en estrés en el trabajo, ya que, las circunstancias son notadas por el trabajador como peligrosas, las cuales, si no se llegan a enfrentar, aparecen los efectos negativos, asimismo, entre sus características se encuentra, que

producen efectos de percepción de amenazas, desequilibrios, respuesta inadecuada, conflictos o incluso impide resolverlos. (Inieta 2016).

Por otro lado, Robbins y Judge (2009) mencionan los síntomas de estrés laboral, los cuales pueden ser fisiológicos, psicológicos y de comportamiento:

Síntomas fisiológicos: El organismo reacciona frente a una situación de estrés causando tensión muscular, malestar estomacal y dolor de cabeza, entre otros síntomas.

Síntomas psicológicos: El estrés puede producir insatisfacción que va relacionada con el empleo, sin embargo, el estrés también se manifiesta con la tensión, aparición de ansiedad, aburrimiento e indecisión.

Síntomas en el comportamiento: incluyen algunos cambios en su producción, aumento de ausentismo, así como también, de rotación, desórdenes alimenticios y del sueño.

Asimismo, Dolan (como se cita en Vera y Chapañan, 2019) mencionan algunos estresores:

Clima de la organización: Puede ser un clima relajado o un clima tenso, depende de cada miembro del equipo de trabajo.

Tecnología: Cuando se integran nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen también traer cambios en los sistemas de trabajo, dando lugar a nuevas capacitaciones y exigencia de aprendizaje rápido ante estos, lo que conlleva a nuevos factores estresantes en el ambiente laboral.

Para Croon et al. 2004 (como se cita en Robbins y Judge 2017) las consecuencias del estrés en el trabajo pueden ser las siguientes:

Consecuencias físicas: Esta consecuencia provoca una aparición de trastornos físicos en la persona, lo cual genera que afecte directamente su salud.

Consecuencias psicológicas: El estrés puede provocar que haya alteraciones en el sistema nervioso, el cual afectaría al cerebro, seguido a esto, las consecuencias se verán reflejadas en la conducta de la persona.

Consecuencias conductuales: El estrés incluye una reducción en la productividad, existe un número mayor de ausentismo laboral y rotación.

Por otro lado, Luceño et al. (2004) menciona que algunos trabajadores que son expuestos a elevadas demandas, tienen poco control del trabajo y un bajo apoyo social presentan un mayor riesgo de morbilidad y mortalidad por enfermedades cardiovasculares, a diferencia de los que tienen trabajos de poca demanda, mucho control y fuerte apoyo social.

Por consiguiente, para la mencionada variable, Karasek (como se cita en Vera et al. 2019) menciona el modelo demanda – control y apoyo social, el cual también se denomina, modelo de tensión en el trabajo. Se tiene en cuenta la principal función del apoyo social el cual es que

se aumente la habilidad para afrontar una situación de estrés. Asimismo, hace referencia a la relación que se mantiene entre subordinado y superiores. Dicho modelo, se desarrolló para describir situaciones de trabajo en los cuales los estresores pueden llegar a ser crónicos para los trabajadores, se basa en tres dimensiones:

Apoyo en el trabajo: Tiene dos elementos: las relaciones sociales que el trabajo implica y el grado de apoyo instrumental que recibe, es decir, hasta donde se puede contar con compañeros y superiores los cuales sirvan de gran ayuda para sacar el trabajo adelante. (Chiang et al. 2013). Así también, esta dimensión evalúa el apoyo recibido por los compañeros y los superiores. (Escrivá 2001). Está referenciada al clima social en el contexto del ámbito laboral, el grado de soporte el cual se brindan los dos elementos es fundamental para que la persona pueda aminorar el efecto de estrés. (Vera et al. 2019).

Exigencias psicológicas: Comprende el lugar de labores para el trabajador. Hace énfasis en cuanto a la presión del tiempo y nivel de atención (Vera et al. 2019). Asimismo, Escrivá (2001) menciona que esta dimensión valora la cantidad de trabajo, las exigencias intelectuales y la presión del tiempo de trabajo. Chiang et al. (2013) se refieren a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención y las interrupciones imprevistas.

Control sobre el trabajo: Escrivá (2001) menciona la posibilidad de la toma decisiones, el uso de la creatividad y en aplicar y desarrollar habilidades propias. Vera et al. (2019) menciona que está referenciada al cómo se trabaja, el cual se desprende la autonomía, está entendido como predominio que ejerce el trabajador sobre su trabajo, así también, encontramos al desarrollo de habilidades, el cual se refiere al nivel donde el colaborador se desenvuelve en torno a sus capacidades. Seguidamente, también hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: las oportunidades de desarrollar habilidades propias y la autonomía para tomar decisiones en el trabajo. (Chiang et al. 2013).

Por otro lado, el desempeño laboral son los comportamientos que se observan en cada trabajador, los cuales son de gran relevancia, para lograr cada objetivo en las organizaciones y que se pueden medir de acuerdo con las competencias de cada persona, y la contribución que dan a la empresa. (Chiavenato, 2011). Este término es sumamente fundamental para alcanzar el éxito de una organización, es por eso que se considera como una base para que se genere un espléndido desarrollo de la empresa dentro del mercado, por tal razón, a los trabajadores, se les debe brindar una estabilidad dentro de su entorno y también brindarle los beneficios necesarios, de esta manera se tendrá personal motivados, realizando una buena labor. (Pedraza et al. 2010). Asimismo, Amaya et al. (2021) refiere que el desempeño se conceptualiza como

acciones las cuales permiten que se cumplan los objetivos para que así se ponga en evidencia el rendimiento de cada trabajador en la organización, según el cargo y exigencia que tenga.

Seguidamente, Chiavenato (2011) menciona que el desempeño laboral permite analizar que se cumpla cada objetivo para una buena toma de decisiones, esto permite que el trabajador siga laborando para lograr objetivos establecidos, así que, si la evaluación se realiza regularmente se podría obtener resultados positivos, asimismo, las organizaciones, evalúan las actitudes que tiene el trabajador frente a sus funciones, permitiéndoles poder medir el cumplimiento de las metas trazadas; así como también, saber qué tanto está preparado el colaborador para lograr un gran aporte a la empresa. Por consiguiente, los colaboradores se sienten parte importante e incluidos en la empresa cuando se les brinda una retroalimentación en cuanto a sus resultados. (Méndez, 2000).

Para Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño es una estimación en base a las metas que se puedan lograr en el puesto de trabajo, esta evaluación, accede a asegurar el que se obtengan resultados excelentes para la organización, es necesario que el trabajador tenga ciertos requerimientos del área deseada, en base a aptitudes, experiencia, conocimiento, compromiso, motivación y por supuesto lograr objetivos para el desarrollo de la empresa

Salirrosas y Rodríguez (2015) mencionan para que las empresas ofrezcan una buena y adecuada atención a cada cliente, tienen que considerar ciertos factores que repercuten directamente en el desempeño de todos los colaboradores, ellos indican los siguientes: satisfacción del trabajo: Conjunto de sentimientos ya sean, favorables o no, con los que el colaborador comprende su trabajo, suelen manifestarse en determinadas actitudes laborales, en la cual, están relacionadas de alguna manera con la naturaleza del trabajo y también con quienes conforman el contexto laboral, como pueden ser el equipo de trabajo, supervisión, estructura, organizativa, entre otros.

Trabajo en equipo: Se debe tener en cuenta que una buena labor realizada por cada trabajador, puede mejorar aún más si existe un contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio o si en caso, pertenezcan a un equipo de trabajo para que se pueda evaluar su calidad.

Capacitación del trabajador: Tiene como finalidad, que el personal colaborador se desempeñe más eficientemente en sus funciones, proporcionando información y un correcto desenvolvimiento en su ambiente laboral.

Por consiguiente, para medir la variable desempeño laboral, Puma (como se cita en Checa et al. 2020) muestra un modelo teórico, el cual se basa en dos dimensiones: Características individuales: esta dimensión comprende las situaciones, es decir permite percibir el grado de

algún problema y la capacidad para explayarse a diferentes situaciones y cómo recibe sus funciones dentro de la empresa. Puma (2018). Asimismo, se define como el entendimiento entre situaciones, lo cual quiere decir, el grado el cual se percibe un problema, la capacidad que el trabajador tenga para manejar situaciones y aceptar responsabilidades, esto da lugar a crear ideas las cuales conllevan a proponer proyectos y, por último, la capacidad de realización, lo cual significa el poner en práctica lo que se ha propuesto. (Chiavenato 2004).

Para Grados (2011), hace referencia a las características del trabajador, tanto su comportamiento dentro y fuera del trabajo.

Desempeño de la función: Chiavenato (2004) menciona que hace referencia al resultado, lo cual quiere decir las horas que se ha trabajado; el esmero, orden en el trabajo; conocimiento del trabajo realizado y finalmente la cooperación, es decir, la actitud presentada a sus colegas, jefe y empresa. Seguidamente, esta dimensión se refiere al rendimiento del colaborador en sus funciones, teniendo en cuenta indicadores como son el conocimiento de labores, producción, calidad y cooperación. (Grados 2011). Asimismo, Robbins y Judge (2017) mencionan que es el cumplir funciones y responsabilidades contribuyendo a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas.

Materiales y métodos

La presente investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, ya que, se utilizó la recopilación de datos para realizar un resultado numérico y análisis estadístico. Tuvo un nivel correlacional dado que se estudió la relación entre ambas variables para ser cuantificadas. Asimismo, la investigación tuvo un diseño no experimental ya que, no se manipuló ninguna variable, por otro lado, fue de corte transversal porque se realizó en un solo periodo de tiempo. (Hernández, et. al 2010).

La investigación contó con una población infinita debido a que se desconoce el total de la misma, la población estudiada (asesores), forman parte de 20 diferentes empresas dedicadas a la fabricación y comercialización del dulce tradicional King Kong, pertenecientes a los distritos de Chiclayo y Lambayeque, las cuales desinteresadamente aceptaron colaborar en la realización de la investigación, asimismo, se realizó un muestreo no probabilístico y una muestra por conveniencia conformada por un total de 250 asesores comerciales.

Por otro lado, se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. El primero, se usó para medir el estrés laboral, el cual permitió medir la variable de acuerdo a sus tres dimensiones: Apoyo en el trabajo, exigencias psicológicas y control sobre el trabajo, cuenta con 30 ítems, y una confiabilidad en esta investigación de ($\alpha=0.748$), lo cual quiere decir que tiene un coeficiente aceptable. Seguidamente, el cuestionario para la variable

desempeño laboral, este cuenta con dos dimensiones: desempeño de la función y características individuales, dicho instrumento está conformado por 22 ítems y cuenta con una confiabilidad en la presente investigación de ($\alpha=0.778$), ambos se evaluaron con una escala Likert de 5 puntos. Asimismo, para el procedimiento de la aplicación de las encuestas lo primero que se realizó fue plasmar el cuestionario a una hoja de cálculo de la plataforma google forms, la cual el link generado se derivó al supervisor de cada tienda para que posteriormente lo compartiera al grupo de whatsapp de trabajo de los asesores, obteniendo así 160 respuestas virtuales; seguidamente, se imprimieron las 90 encuestas restantes y se repartieron de manera presencial en diferentes tiendas, tanto de Lambayeque como de Chiclayo, de esta manera se tuvo un mejor conocimiento de la problemática por la que atraviesa cada asesor. Por consiguiente, cada una de las respuestas obtenidas se iban guardando en un Excel para su respectivo procesamiento.

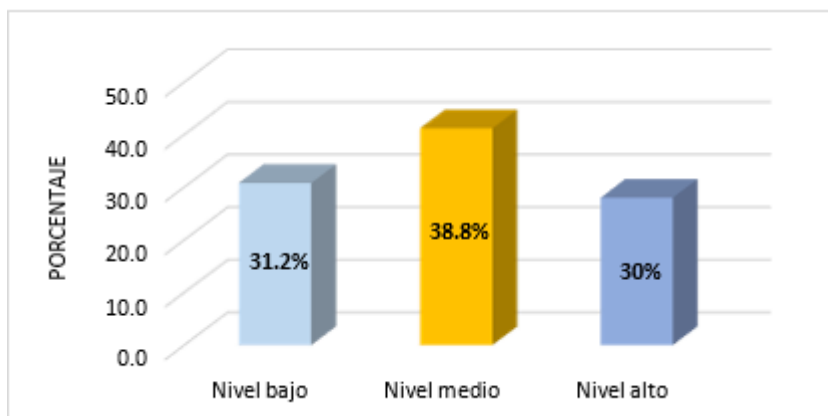
Finalmente, para el procesamiento de resultados recolectados, estos primero se tabularon en el programa Excel 2016 para luego ser procesados por el programa estadístico SPSS vs 25. Asimismo, se realizó el cálculo del alfa de Cronbach para hallar la fiabilidad del instrumento, seguidamente un análisis descriptivo donde se realizó baremación en ambas variables y así determinar el nivel de cada una, por otro lado, se calculó una prueba de normalidad y finalmente se usó la técnica estadística de Rho de spearman para realizar el análisis de las correlaciones.

Resultados y discusión

Objetivo específico 1: determinar el nivel de estrés laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong

Figura 1

Nivel de estrés laboral en asesores comerciales

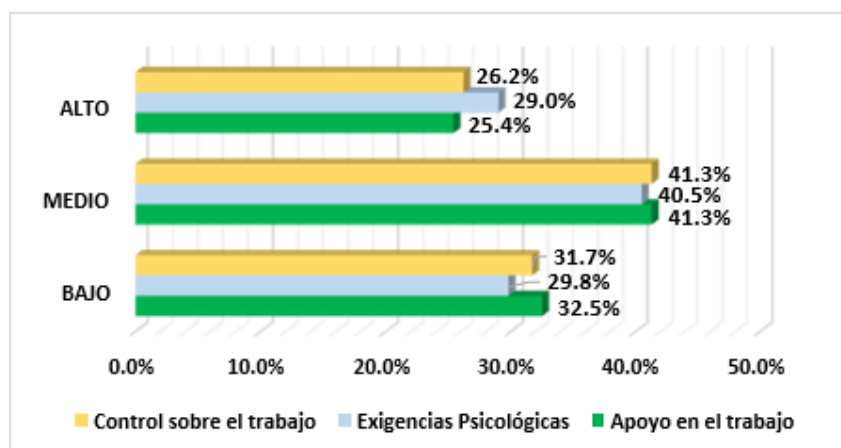


Nota. SPSS versión 26

Con los resultados obtenidos queda en evidencia que la mayor proporción de asesores comerciales que formaron parte de la población, el 38.8% calificaron el estrés laboral en nivel medio, esto debido que el estrés estaría afectando de alguna cierta manera su capacidad para realizar sus labores; ya que, consideran la existencia de factores estresores que generarían algún tipo de malestar en ellos y los cuales podrían relacionarse directamente con su desempeño laboral. Algunos de estos factores pueden ser la sobrecarga de funciones, el horario laboral, la rutina y las exigencias de resultados por parte de sus supervisores. Sin embargo, ellos tienden a mantener y/o manejar ese nivel de estrés para que no se convierta en un caso grave, tanto para ellos como para la misma organización. Finalmente, se obtuvo un nivel bajo de 31.2% y un nivel alto de 30%.

Figura 2

Nivel de las dimensiones de estrés laboral



Nota. SPSS versión 26

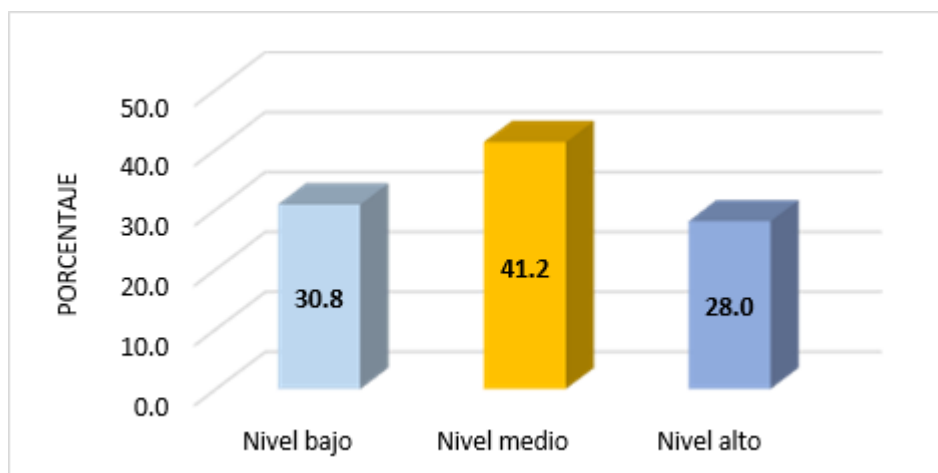
En los resultados obtenidos se obtuvo una igualdad del nivel medio de 41.3%, en las dimensiones apoyo en el trabajo y control sobre el trabajo; en la primera dimensión algunos asesores consideran que, sí existe un apoyo principal, pero por parte de sus jefes directos y por compañeros de trabajo, mas no por supervisores o jefes de cargo más alto. Seguidamente, para la segunda dimensión control sobre el trabajo, manifestaron que en cada uno de ellos existe también un nivel medio de 41.3% ya que, solo algunos tienden a desenvolverse de manera adecuada a la hora de promocionar productos y en la manera de demostrar su experiencia en el área de atención al cliente; sin embargo, en ocasiones, suelen ser ayudados por su jefe inmediato ya que, se ven en una situación la cual sientan que no pueden controlar, esto podría ser una causa más en la cual sientan alguna presión laboral, ya que, ellos al pertenecer a un área de atención al cliente, requieren de ciertas habilidades entre las cuales

destacan el poder para tomar decisiones de manera inmediata, la cual es necesaria cuando se presenta un hecho en donde conlleve a una resolución de conflictos. Asimismo, la tercera dimensión exigencias psicológicas, obtuvo también un nivel medio de 29.8%, dado que esta cantidad de trabajadores demuestran que existe cierto tipo de presión laboral, tanto por parte de jefatura como de los mismos clientes, los cuales exigen una atención rápida; del mismo modo, manifiestan que se les asigna una proyección de metas para alcanzarlo en un periodo corto de tiempo, creando en ellos una exigencia laboral más, que es considerado como uno de los factores estresores que afecta su rendimiento, algunos de estos factores pueden ser la sobrecarga de funciones, el horario laboral, la rutina y las exigencias de resultados por parte de sus supervisores. Así mismo, no existe una adecuada motivación para la presión de carga laboral con la que lidian cada día. Como consecuencia, estos factores, no solo afectan directamente al trabajador, sino también a la organización; ya que, la falta de evaluación de desempeño y un ambiente laboral inadecuado, pueden afectar su nivel de trabajo o atención, trayendo como consecuencia el aumento de ausentismo organizacional. Del mismo modo, Machuca (2018) halló que existen niveles medios de estrés con tendencia a incrementarse en algunos trabajadores, debido a las exigencias que se les plantea; los cuales, como consecuencia, sienten un desgaste de energía y más tensión, el cual es producto también de la cantidad de actividades laborales realizadas bajo presión. De la misma manera, Vera y Chapoñan (2019) hallaron niveles medios en cuanto a las dimensiones del estrés, debido a que los trabajadores reflejan cansancio en sus actividades, así como también no tienen claro cuáles son sus funciones correspondientes de cada uno, por tal razón, ellos se ven expuestos a cometer más errores en el desarrollo de su trabajo debido a la sobrecarga de actividades. Razón por la cual Chiavenato (2009) manifiesta que el estrés laboral, ha ido aumentando repentinamente en diferentes organizaciones, esto se genera a causa de la gran demanda de tareas laborales y los cambios que surgen en cada empresa, es por tal motivo que los colaboradores llegan a sentirse presionados trayendo como una de las tantas consecuencias que se ausenten o se aumenten los permisos; al mismo tiempo también genera que los problemas en la organización se amplíen.

Objetivo específico 2: determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong

Figura 3

Nivel de desempeño laboral en asesores comerciales

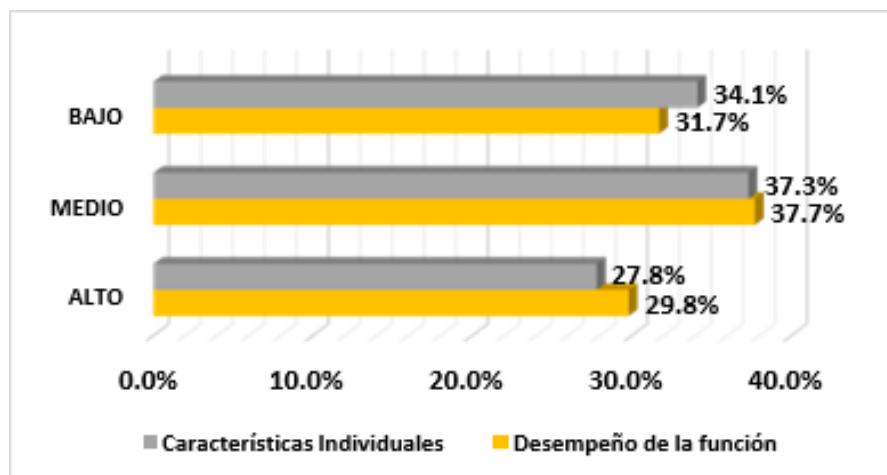


Nota. SPSS versión 26

Los resultados demuestran que el desempeño laboral en los asesores encuestados dispone un nivel medio de un 41.2% porque los trabajadores consideran que manejan un desempeño regular al realizar cada una de sus funciones, a pesar que su trabajo requiere rapidez debido a la demanda de clientes que visitan cada tienda y en cómo estos mismos clientes interactúan con los asesores ya sea, con una aptitud buena o regular. Además, sienten que no están de acuerdo con el salario que perciben por su horario de trabajo; debido a que, en algunos casos, tienen que quedarse cuadrando y arreglando en tienda en un horario fuera de lo estipulado en su contrato. Asimismo, perciben una falta de retroalimentación por parte de sus supervisores. Finalmente, se evidenció un nivel alto de 28% y un nivel bajo de 30.8% en cuanto a la variable de estudio.

Figura 4

Nivel de las dimensiones de desempeño laboral



Nota. SPSS versión 26

En cuanto a las dimensiones de la segunda variable, se obtuvo un 37.7% para desempeño de la función encontrándose en un nivel medio. Esto refleja un esmero en el trabajo debido al conocimiento y capacidad del asesor en cuanto a las funciones adecuadas que se les asignan; ya que, al pertenecer a un área de ventas, deben mostrar una adecuada producción, calidad y atención al cliente, la cual requiere también que se adapten a la situación por la que afrontan, la cual, en muchos casos, se da cuando el cliente no recibe un adecuado trato por parte de asesores que no cuentan con un adecuado desempeño, creando así un ambiente tenso en relación a cliente-asesor. Asimismo, las características individuales, obtuvieron también un nivel medio de 37.3%. Los asesores manifestaron que, al percibir algún problema o situación de presión, tienden a encontrar la destreza para crear ideas innovadoras como resolución de conflictos, esto se da la mano con su jefe inmediato, el cual consideran que, está más relacionado con ellos y su modo de trabajo; seguidamente, debido a la falta de retroalimentación por parte de sus supervisores, los trabajadores buscan estrategias, los cuales les permita cumplir con cada uno de sus objetivos, para que así se evidencie el buen rendimiento que han obtenido según la exigencia que perciben. Resultados que no guardan relación con Puma (2017), el cual halló niveles altos en ambas dimensiones resaltando un 68.5%, dado que, cada integrante de la empresa, comprende cada situación laboral, es decir que tiene amplios conocimientos de su puesto, lo que conlleva a que se encuentre en un nivel alto, permitiéndole seguir creciendo en un buen ambiente de trabajo. Sin embargo, Román (2018) halló en cuanto al desempeño laboral que hay niveles medios en algunos trabajadores, los cuales presentan dificultades, que pueden variar entre rendimiento bajo, desmotivación, conflictos, ambiente laboral malo, incapacidad para concentrarse y cansancio. Razón por la cual, para que se alcance el éxito de una organización y se mantengan trabajadores eficaces, se debe considerar brindarle los beneficios necesarios, para que exista un personal mejor motivado, realizando una buena labor a través de un alto desempeño para una buena toma de decisiones que les permita mantenerse en la organización y sobre todo en un buen ambiente laboral, esto se verá reflejado a través de una evaluación de desempeño por parte de los directivos de la organización (Pedraza et al. 2010).

Objetivo específico 3: determinar la correlación de las dimensiones de la variable estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong.

Tabla 2*Correlaciones de dimensiones entre variables*

Variable		Variable/Dimensiones		
Estrés laboral	coeficiente de correlación	Desempeño Laboral		
		Desempeño de la función		Características individuales
		0.058		0.139
Desempeño Laboral	coeficiente de correlación	Estrés laboral		
		Apoyo en el trabajo	Exigencias Psicológicas	Control sobre el trabajo
		0.07	0.101	0.115

Nota. SPSS versión 26

En cuanto a las correlaciones halladas, se define que la variable estrés laboral tiene una relación muy baja con la dimensión desempeño de la función la cual tuvo una correlación de 0.058, en donde se entiende que cada asesor tiene claro los cargos y funciones que les designan, así como también manejan adecuadamente su rendimiento para la busca de buenos resultados, a pesar de que exista un nivel moderado de estrés laboral. Igualmente sucede con la dimensión características individuales en la cual se obtuvo una correlación baja de 0.139, es decir que cada trabajador dispone de la capacidad para crear ideas innovadoras para dar solución algún problema encontrado en su área laboral. En cuanto a la relación entre la segunda variable desempeño laboral y la dimensión apoyo en el trabajo, se encontró una correlación de 0.07, lo cual da a entender que también existe una relación baja, dado que el apoyo en el ambiente solo viene del jefe directo y de los compañeros, ya que, los supervisores y directivos no están tan relacionados con cada asesor y en el rendimiento que obtienen. Asimismo, el desempeño laboral y la dimensión exigencias psicológicas, obtuvo una correlación baja de 0.101, la cual, a pesar del exceso de trabajo, la presión que existe en el ambiente laboral, y el corto plazo para llegar a las metas propuestas, los asesores tratan de realizar cada función de manera correcta, para obtener un buen rendimiento y por ende un buen desempeño. Seguidamente, la dimensión control sobre el trabajo, obtuvo una correlación de 0.115, la cual guarda también una baja relación con la variable desempeño laboral, dado que cada asesor tiende a desenvolverse de manera adecuada en su centro de labores, demostrando capacidades dentro de su área a cargo. Del mismo modo, Puma (2017)

demuestra una baja relación entre las dimensiones planteadas, debido a la falta de incentivos hacia sus trabajadores; así como también, las funciones que se les asignan no son las correctas, ya que, no hay una adecuada capacitación donde se fomente un buen ambiente de trabajo. Asimismo, Vera y Chapoñan (2019) hallaron niveles bajos en las correlaciones realizadas, donde los colaboradores aseguran que la demanda y presión de trabajo, el nivel de atención junto con las interrupciones de manera imprevista, las largas jornadas laborales y la sobrecarga de tarea, son una de las razones por la cual no pueden laborar de manera adecuada haciendo que los trabajadores se encuentren cansados. Asimismo, Salirrosas y Rodríguez (2015) refiere que las empresas deben considerar algunos factores que repercuten de manera directa en el desempeño de cada trabajador, esto con el fin de que ellos puedan ofrecer una buena atención a cada uno de los clientes. El autor menciona tres factores: satisfacción del trabajo, trabajo en equipo y capacitación.

Objetivo general: determinar cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong.

Tabla 2

Correlaciones Rho de Spearman entre estrés laboral y desempeño laboral

VARIABLES	Estrés laboral	Desempeño laboral
Coefficiente de correlación	1,000	,417**
Estrés laboral Sig. (bilateral)	.	,000
N	250	250
Desempeño Laboral Coefficiente de correlación	,417 **	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.

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

Luego de correlacionar variables, se halló que ambas presentan una relación significativa moderada de 0.417, esta se interpreta que dado el caso en que el nivel de estrés laboral aumenta, lo mismo pasará con su desempeño laboral. Es decir que, a mayor presión de trabajo que algunos trabajadores reciban, ellos ven la forma para que su rendimiento sea óptimo y así su nivel de desempeño se mantenga en un nivel moderado; en otras palabras, el asesor, suele afrontar y controlar una situación de estrés; ya que, acepta el reto como un desafío y el cual repercute en su desempeño laboral, usando así sus habilidades y capacidades para la

resolución de conflictos en su área a cargo. Estos resultados no coinciden con los encontrados por Hanco y Ayma (2018) donde manifestaron cómo se relaciona el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores, de los cuales el 68% consideran que no existe una relación cordial con sus supervisores, por lo mismo se incrementa el ausentismo a causa del estrés percibido, este se relaciona con el desempeño ya que, lo afecta directamente causando una disminución del mismo y por ende conlleva a mayor presión por parte del trabajador y en mayor caso, un despido. Asimismo, Chuzón (2018) manifestó a través de sus resultados que el estrés repercute en el desempeño de los colaboradores de manera negativa, ya que, mientras el colaborador sienta estrés o esté desmotivado, va a disminuir el desempeño en sus actividades, entre algunas de las causas identificadas fueron una falta de organización y planificación en la realización de sus labores, sintiéndolo como sobrecarga laboral; asimismo, se encuentran ciertas diferencias por parte de los compañeros de trabajo; es decir, no existe un buen ambiente laboral. Finalmente, Urbiola y Cabrera (2011) manifestaron una teoría, en la cual mencionan que el desempeño laboral y el estrés tienen una relación lineal positiva. Es decir que, cuando el estrés se encuentra en un nivel medio o moderado, los trabajadores experimentan un poco más de reto, lo que hace más probable que un desempeño de nivel medio también ocurra.

Conclusiones

El estrés laboral provoca en el subordinado algunos síntomas de cansancio y fatiga debido a factores como las jornadas de trabajo largas, la rutina del día a día y las exigencias de resultados; asimismo, sienten que se les excluye ya que, algunas de las pocas actividades que la empresa realiza son mayormente para la parte administrativa, lo que hace que algunos asesores realicen sus labores de manera desmotivada, bajo el riesgo que se genere una mala atención hacia los clientes y por lo mismo conlleve a que sean retirados de la empresa.

En cuanto al desempeño laboral, se demuestra un dominio para mantenerlo equilibrado; ya que, tienen la capacidad para centrarse en los resultados y en la manera cómo conseguirlos, a pesar de que se evidencia una falta de evaluación del mismo y poca retroalimentación, seguidamente no existen buenos incentivos por parte de sus jefes inmediatos y en algunos casos no se respeta lo acordado en el contrato.

Las dimensiones no están relacionadas con las variables medidas, debido a que los colaboradores, tienen la capacidad para resolver conflictos de manera rápida en cada situación que lo amerite, asimismo, plantean ideas innovadoras para cumplir cada proyección de metas

de la empresa, igualmente encuentran un apoyo por parte de su jefe inmediato y un buen compañerismo en su lugar de trabajo.

Si bien las exigencias y exceso de trabajo son grandes, el estrés que se desata en los asesores es controlado por ellos mismos, ya que, encuentran la forma de tomar decisiones instantáneas que conlleve a resolver cualquier conflicto o situación de presión que llegara a suceder, el cual se relaciona moderadamente con su desempeño laboral; ya que, a pesar de la demanda de clientes buscan las estrategias adecuadas para atender a cada uno de manera rápida y eficaz, por tal motivo, ambas variables pueden ser controladas por cada colaborador en cada situación que se presente.

Recomendaciones

Resulta importante para la organización, identificar qué otros factores estresores están afectando el ambiente de trabajo de los asesores, esto mediante charlas anti estrés y motivacionales, las cuales ayuden a incentivar y mejorar su rendimiento, así como también establecer talleres dinámicos de manera quincenal y pausas activas cuando se haya tenido una situación de presión para que los asesores olviden el mal momento y puedan seguir laborando tranquilamente; asimismo, tener en cuenta la rotación de personal en las distintas sucursales que tiene la empresa para evitar la rutina o aburrimiento del asesor en su puesto de trabajo.

Se debe realizar una evaluación de desempeño a los asesores, la cual les permita medir su rendimiento de manera mensual o trimestral, ya que, ayudará a tener en cuenta cómo están avanzando sus trabajadores y saber el compromiso que tienen para la superación de metas que se les designa; para este último, se deberían considerar incentivos como pueden ser elogios, mejor trabajador del mes o incluso bonificaciones, los cuales ayuden a mejorar o incrementar el desempeño para tener a un asesor motivado y que se sienta comprometido con la empresa.

Se debe tener en cuenta que los asesores necesitan apoyo no solo de su jefe inmediato sino también de sus supervisores, los cuales se deben involucrar de manera periódica con todos ellos, mediante actividades dinámicas que les permitan conocer un poco más a cada uno de sus asesores a cargo; asimismo, se les debe brindar capacitaciones en comunicación asertiva, comportamiento del consumidor y reforzar el conocimiento del producto y la empresa;

finalmente, una adecuada retroalimentación, para que sigan laborando de manera óptima y así logren cada vez mejores resultados que los anteriores.

Los directivos y supervisores deben realizar e incluir un plan estratégico, el cual conlleve a disminuir niveles de estrés y aumentar el desempeño laboral, este plan debe incluir las sugerencias de los colaboradores para ahondar en los factores estresores más resaltantes por ellos y en cómo repercute en su desempeño laboral; de esta manera, se crearán e incrementarán actividades recreativas de bienestar, para que los asesores sigan manteniendo un equilibrio entre el estrés y desempeño laboral.

Finalmente, de manera general, en la contratación de personal para el área de atención al cliente, se deben tener en cuenta algunos filtros para elegir al mejor candidato, como por ejemplo, test psicológicos para evaluar al postulante, estos pueden ser el test Psicométrico, ya que evalúa las capacidades, la atención, la memoria entre otros aspectos de una persona; el test de personalidad, el cual recoge información acerca de la forma habitual de pensar, sentir y actuar de una persona y finalmente, el test neuropsicológico, el cual evalúa el estado cognitivo de la persona.

Referencias

Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25–36. <https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>

Vera & Chapañan (2019). Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en villa el salvador – 2019 [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú] Repositorio Institucional.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1239?mode=full>

Quispe et al. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144.
<https://doi.org/10.15381/idata.v4i2.6754>

Fernández et al. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo, ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Aten Primaria* 2003;31(8):000-0 [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70715-X](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70715-X)

Naranjo, L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2),171-190.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>

Choquejahuá, L. (2016). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano - Puno].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>

Gignac, A. y Appelbaum, S. (1997), El impacto del estrés en los representantes de servicio al cliente: un estudio comparativo", *Journal of Workplace Learning* , vol. 9 N° 1, págs. 20-33.
<https://doi.org/10.1108/13665629710160421>

Osorio, E. & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas, Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

Ruiz, I & Vega, K (2016). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. [tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11845>

Chuzón, A & Enríquez, P (2016). El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Edpyme alternativa S.A, Motupe, 2016. [trabajo de investigación para optar el grado de bachiller, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4381?show=full>

Huamaní & Hanco (2018). Causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en Sedapar s.a. de Arequipa primer semestre del 2017. [tesis de licenciatura, Universidad San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6223>

Chiavenato, I. (2009) Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones, Edit. McGraw Hill, Segunda edición, México DF.

Wirande et al. (2019). The effect of work stress, compensation and motivation on the performance of sales people. <https://ssrn.com/abstract=3620741>

Checa et al. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/html/>

Zuñiga, C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión En El Tercer Milenio, 22(44).

<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

Chiang, V., Gomez, N., Sigoña, I., (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Redalyc, 21(2), 111 – 128.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375839307002>

Rahman, K., Uddin, M (2017). Impact of stress on sales employees job performance: A descriptive study on real estate sector of Bangladesh. <https://ssrn.com/abstract=2952204>

Suárez et al. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas, 3(1), 104-119. <https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>

Instituto Nacional de Salud Pública. (2023). Los riesgos del estrés laboral para la salud. Gobierno de México: <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Revista Salud Uninorte, 35(1), 156-184. <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>

Machuca, J. k. (2018). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores de la Grea, Arequipa. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29935>

Arata, J. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. Med Hered, 28, 281-282. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>

Puma, J. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15061>

Chiang et al. (2013) Factores Psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los Trabajadores, 21(2), 111-128. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839307002.pdf>

Espinoza et al. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, vol. 14(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=572863748003>

Vega, S. (2001). Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social.

<https://www.insst.es/documents/94886/192928/NTP+603+Riesgo+psicosocial+el+modelo+de+manda-control-apoyosocial+%28I%29..pdf>

Villalba & Del pino (2021). Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62569>

Patlan, J. (2022). Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral. *Rev Med Hered.* 33: 24-34.
<https://www.redalyc.org/journal/3380/338070598004/html/>

Castillo, F. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según el método Burnout [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral].
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52359>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para medir el estrés laboral

CUESTIONARIO 1

A continuación, se le presentará un cuestionario con algunas series de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán usadas para el proceso de investigación, la cual busca medir el estrés laboral en los asesores comerciales.

Instrucciones:

Marque la opción de acuerdo a su punto de vista, para cada interrogante correspondiente. Ser sincero(a) al contestar cada pregunta del cuestionario. Para ello debe seguir las siguientes especificaciones:

Nunca				Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES
APOYO EN EL TRABAJO	1-11
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	12-21
CONTROL SOBRE EL TRABAJO	22-30

ESTRÉS LABORAL	1	2	3	4	5
APOYO EN EL TRABAJO					
1. Mis compañeros de trabajo son competentes.					
2. Mis compañeros de trabajo son conflictivos conmigo.					
3. Mis compañeros de trabajo muestran interés por mi rendimiento					
4. Mis compañeros me tratan con amabilidad.					
5. Mis compañeros se comprometen para que el trabajo se realice correctamente					
6. Mis compañeros fomentan el trabajo en equipo.					
7. Mi supervisor se preocupa por el bienestar de sus subordinados.					
8. Mi supervisor presta atención a lo que digo.					
9. Mi supervisor colabora para que el trabajo se realice.					
10. Mi supervisor realiza comentarios negativos sobre mi trabajo					
11. Mi supervisor fomenta el trabajo en equipo.					
EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS					
12. Mi trabajo requiere hacerlo rápidamente.					
13. Existe sobrecarga de trabajo en su área específica.					
14. Soy proactivo con el tiempo establecido para culminar mis labores.					
15. En los últimos meses o años, tengo aumento de trabajo.					
16. Tengo muchas responsabilidades en mi trabajo.					
17. Mi trabajo requiere de mucha concentración.					
18. Con frecuencia, me veo obligado a quedarme más del horario establecido.					
19. Mi trabajo es interrumpido con frecuencia, teniendo que retomar mis labores más tarde.					
20. Tengo que trabajar contrarreloj					
21. Mi trabajo no es efectivo debido al retraso de otras personas o departamentos.					
CONTROL SOBRE EL TRABAJO					
22. Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas.					
23. En mi trabajo realizo tareas repetitivas.					
24. Mi trabajo requiere que sea creativo.					
25. Mi trabajo necesita un alto nivel de preparación.					
26. En mi trabajo me permiten realizar un gran número de tareas diferentes.					
27. En el puesto que ocupo, tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé realizar					
28. En mi trabajo me permiten tomar decisiones por mi cuenta.					
29. Mis decisiones son tomadas en consideración.					
30. Tengo restricciones para decidir cómo realizar mi trabajo.					

Anexo 2. Cuestionario para medir el desempeño laboral

CUESTIONARIO 02

Nunca				SIEMPRE
1	2	3	4	5

DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN	1	2	3	4
1. Existen dificultades en el desarrollo de tus labores				
2. Cumples con las tareas encomendadas				
3. Consideras que los objetivos y metas de tu área nos no son claras				
4. Eres eficiente en el trabajo				
5. Consideras que los recursos brindados para el cumplimiento de tus funciones nos son suficientes				
6. Sientes compromiso por tu trabajo				
7. Sientes que existe un exceso de control en tú área				
8. Orientas adecuadamente a los clientes				
9. Sientes que existen conflictos en tu ambiente laboral				
10. Eres cortés con tus compañeros y clientes				
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES				
11. Muestras nuevas ideas para mejorar el proceso de trabajo				
12. Consideras que tus capacidades son tomadas en cuenta para la resolución de conflictos				
13. Te sientes preparado/a para las dificultades que puedan presentarse				
14. Tienes oportunidades para desarrollar tus habilidades en tu ambiente laboral				
15. Sientes que recibes suficiente capacitación				
16. Eres participativo/a en el equipo de trabajo				
17. Consideras que eres un buen compañero/a en tu trabajo				
18. Planificas tus actividades				
19. Consideras que los indicadores que evalúan su desempeño son muy exigentes				
20. Priorizas tus metas y objetivos				
21. Te sientes desmotivado al realizar tus actividades				
22. Tienes una buena relación profesional con tu supervisor y jefes directos				

Anexo 5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS
Estrés laboral	Apoyo en el trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,
	Exigencias psicológicas	12,13,14,15, 16,17,18,19,20,21
	Control Sobre el trabajo	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
Desempeño laboral	desempeño de la función	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	características individuales	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22

Anexo 6. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad para correlaciones

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.072	250	0.003
Desempeño laboral	0.084	250	0.000

Nota. SPSS versión 26

Anexo 4. Matriz de consistencia

problema principal	objetivo principal	Variables e indicadores	
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong?	Determinar la relación entre estrés laboral y desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong	Variable 1:	
		Dimensiones	Indicadores
		Apoyo en el trabajo	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,
		Exigencias psicológicas	12,13,14,15, 16,17,18,19,20,21
Control sobre el trabajo	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		
	Objetivos específicos	Variable 2:	
	Determinar el nivel de estrés laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong	Dimensiones	Indicadores
	Determinar el nivel del desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong	Desempeño de la función	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	Determinar la relación de las dimensiones de la variable estrés laboral en el desempeño laboral de los asesores comerciales del producto tradicional King Kong.	Características individuales	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
Diseño: no experimental correlacional Muestreo: No probabilístico por conveniencia. Enfoque: cuantitativo Tipo: básica	Población: Asesores comerciales de los distritos de Chiclayo y Lambayeque Muestra: 250 asesores	Escala Likert Programa paquete estadístico para ciencias sociales (SPSS) Vs. 26 Alfa de cronbach, para la confiabilidad del instrumento Rho de spearman	

Anexo 7. Validación por juicio de expertos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, TATIANA QUISÑAY MALCA, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizados para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado: "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES COMERCIALES DEL PRODUCTO TRADICIONAL KING KONG", elaborado por la estudiante **Steffany Maholy Huaman Bances**, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 19 de agosto del 2022

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: LIC. TATIANA QUISÑAY MALCA

Cargo actual: PSICÓLOGA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, ABRAHAM JOSÉ GARCÍA YOVERA, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizados para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado: "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES COMERCIALES DEL PRODUCTO TRADICIONAL KING KONG", elaborado por la estudiante **Steffany Maholy Huaman Bances**, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 25 de agosto del 2022

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: LIC. ABRAHAM JOSÉ GARCÍA YOVERA

Cargo actual: ANALISTA DE GESTIÓN TALENTO



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, MARTIN MARES RUIZ, mediante la presente hago constar que los instrumentos utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, titulado: "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES COMERCIALES DEL PRODUCTO TRADICIONAL KING KONG", elaborado por la estudiante Steffany Maholy Huaman Bances, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 27 de agosto del 2022

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre: LIC. MARTIN MARES RUIZ

Cargo actual: DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES