

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**“ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DEL EQUIPO  
DE VENTAS DE AGROEXPORTACIONES ARGOS S.A.C., AÑO 2025”**

**TESIS**

**Presentado por:**

Bach. Rivera Ramos, Carysa Romina

ORCID: 0009-0006-1410-4099

**Asesor:**

MBA. Adrian Enrique Zavala Gonzales

ORCID: 0009-0008-2860-7628

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA - PERÚ**

**2026**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Carysa Romina Rivera Ramos**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **70994770** Soy autor de la tesis titulada: ***“ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DEL EQUIPO DE VENTAS DE AGROEXPORTACIONES ARGOS S.A.C., AÑO 2025”***, teniendo como asesor al MBA. ***Adrian Enrique Zavala Gonzales***.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

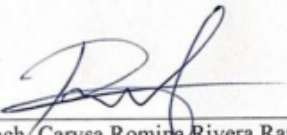
- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniería Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 30 de diciembre del 2025



---

Bach. Carysa Romina Rivera Ramos  
DNI: 70994770

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar en mi vida, darme la valentía y mucha fuerza para poder seguir adelante.

A mi madre y a mi abuela, por su amor, apoyo incondicional y por acompañarme en cada etapa de este camino.

Y a mis queridos gatitos – Tom, Ory, Uva y Gala - , por haber sido mi compañía, consuelo y alegría durante mis años universitarios. Siempre estarán en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por no soltarme incluso cuando sentí que todo perdía sentido. Por darme la fortaleza y recordarme que aún había luz, propósito y esperanza.

A mi madre, por creer en mí y no dejarme caer.

Y a mí misma, por no rendirme. Por sobrevivir, sanar y continuar, incluso cuando ya no podía.

## TABLA DE CONTENIDOS

|                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria.....                                                    | iv   |
| Agradecimiento.....                                                 | v    |
| Resumen.....                                                        | xii  |
| Abstract.....                                                       | xiii |
| Introducción.....                                                   | 1    |
| Capítulo I: Planteamiento del problema.....                         | 3    |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática.....                   | 3    |
| 1.2. Formulación del problema.....                                  | 5    |
| 1.2.1. Problema principal.....                                      | 5    |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                                   | 5    |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....                             | 5    |
| 1.3.1. Objetivo general.....                                        | 5    |
| 1.3.2. Objetivos Específicos.....                                   | 5    |
| 1.4. Hipótesis.....                                                 | 6    |
| 1.4.1. Hipótesis general.....                                       | 6    |
| 1.4.2. Hipótesis específicas.....                                   | 6    |
| 1.5. Justificación e importancia de la investigación.....           | 6    |
| 1.5.1. Relevancia teórica.....                                      | 6    |
| 1.5.2. Relevancia practica.....                                     | 7    |
| 1.5.3. Relevancia metodológica.....                                 | 7    |
| 1.5.4. Relevancia profesional.....                                  | 7    |
| 1.5.5. Importancia.....                                             | 8    |
| 1.6. Alcances y limitaciones en la investigación.....               | 8    |
| 1.6.1. Alcances.....                                                | 8    |
| 1.6.2. Limitaciones.....                                            | 9    |
| Capítulo II.: Marco teórico.....                                    | 10   |
| 2.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....            | 10   |
| 2.1.1. Internacionales.....                                         | 10   |
| 2.1.2. Nacional.....                                                | 12   |
| 2.1.3. Local.....                                                   | 16   |
| 2.2. Bases teóricas.....                                            | 17   |
| 2.2.1. Definiciones o teorías de la variable 1: Estrés Laboral..... | 17   |
| 2.2.1.1. Modelo o teoría de Estrés Laboral.....                     | 19   |

|                                 |                                                                                |    |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.1.2.                        | Dimensiones de Estrés Laboral .....                                            | 20 |
| 2.2.2.                          | Definiciones o teorías de la variable 2: Motivación del Equipo de Ventas ..... | 24 |
| 2.2.2.1.                        | Modelo o teoría de Motivación del Equipo de Ventas .....                       | 25 |
| 2.2.2.2.                        | Dimensiones de Motivación del Equipo de Ventas .....                           | 26 |
| 2.3.                            | Definición de términos básicos Estrés laboral.....                             | 31 |
| Capítulo III: Metodología ..... |                                                                                | 33 |
| 3.1.                            | Tipo de investigación .....                                                    | 33 |
| 3.1.1.                          | Investigación Básica.....                                                      | 33 |
| 3.2.                            | Nivel de investigación.....                                                    | 33 |
| 3.2.1.                          | Investigación correlacional .....                                              | 33 |
| 3.3.                            | Diseño de investigación .....                                                  | 34 |
| 3.4.                            | Población y muestra del estudio.....                                           | 34 |
| 3.4.1.                          | Población y muestra .....                                                      | 34 |
| 3.5.                            | Técnicas e instrumentos de investigación .....                                 | 35 |
| 3.5.1.                          | Técnicas.....                                                                  | 35 |
| 3.5.2.                          | Instrumento .....                                                              | 35 |
| 3.6.                            | Ámbito de la investigación.....                                                | 35 |
| 3.7.                            | Procesamiento y análisis de información .....                                  | 35 |
| 3.8.                            | Operacionalización de variables .....                                          | 37 |
| 3.8.1.                          | Variable independiente: Estrés Laboral = X.....                                | 37 |
| 3.8.2.                          | Variable dependiente: Motivación del Equipo de Ventas = Y .....                | 38 |
| 3.9.                            | Confiabilidad de los instrumentos.....                                         | 39 |
| 3.9.1.                          | Alfa de Cronbach, Variable 1: Estrés Laboral .....                             | 39 |
| 3.9.2.                          | Alfa de Cronbach, Dimensión 1: Cargas de Trabajo.....                          | 40 |
| 3.9.3.                          | Alfa de Cronbach, Dimensión 2: Ambiente de Trabajo .....                       | 40 |
| 3.9.4.                          | Alfa de Cronbach, Dimensión 3: Relaciones Interpersonales .....                | 41 |
| 3.9.5.                          | Alfa de Cronbach, Variable 2: Motivación del Equipo de Ventas .....            | 42 |
| 3.9.6.                          | Alfa de Cronbach, dimensión 1: Satisfacción Laboral.....                       | 43 |
| 3.9.7.                          | Alfa de Cronbach, dimensión 2: Compromiso Organizacional.....                  | 43 |
| 3.9.8.                          | Alfa de Cronbach, dimensión 3: Entusiasmo y Energía.....                       | 44 |
| Capítulo IV.....                |                                                                                | 45 |
| Resultados. ....                |                                                                                | 45 |
| 4.1.                            | Descripción del trabajo de campo .....                                         | 45 |
| 4.2.                            | Análisis estadístico de los resultados .....                                   | 45 |
| 4.2.1.                          | Resultados descriptivos de la variable “Estrés Laboral” .....                  | 45 |
| 4.2.2.                          | Resultados descriptivos de la variable “Motivación del Equipo de Ventas” ..... | 56 |
| 4.3.                            | Prueba de normalidad.....                                                      | 66 |

|        |                                                       |    |
|--------|-------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1. | De la variable: Estrés Laboral .....                  | 66 |
| 4.3.2. | De la variable: Motivación del Equipo de Ventas ..... | 67 |
| 4.4.   | Comprobación de la Hipótesis .....                    | 68 |
| 4.5.   | Discusión.....                                        | 72 |
|        | Conclusiones .....                                    | 75 |
|        | Recomendaciones.....                                  | 77 |
|        | Referencias bibliográficas.....                       | 80 |
|        | Anexos.....                                           | 87 |

## **LISTA DE TABLAS**

|                                                                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Operacionalización del Estrés Laboral .....                                                                                                               | 37 |
| Tabla 2: Operacionalización de la Motivación del Equipo de Ventas .....                                                                                            | 38 |
| Tabla 3: Alfa de Cronbach de la variable: Estrés Laboral .....                                                                                                     | 39 |
| Tabla 4: Alfa de Cronbach: Dimensión 1 - Estrés Laboral: Cargas de Trabajo... ..                                                                                   | 40 |
| Tabla 5: Alfa de Cronbach: Dimensión 2 - Estrés Laboral: Ambiente de Trabajo..                                                                                     | 40 |
| Tabla 6: Alfa de Cronbach: Dimensión 3 - Estrés Laboral: Relaciones Interpersonales<br>.....                                                                       | 41 |
| Tabla 7: Alfa de Cronbach de la variable: Motivación del Equipo de Ventas.....                                                                                     | 42 |
| Tabla 8: Alfa de Cronbach: Dimensión 1 - Motivación: Satisfacción Laboral.....                                                                                     | 43 |
| Tabla 9: Alfa de Cronbach: Dimensión 2 - Motivación: Compromiso Organizacional<br>.....                                                                            | 43 |
| Tabla 10: Alfa de Cronbach: Dimensión 3 - Motivación: Entusiasmo y Energía ..                                                                                      | 44 |
| Tabla 11: Distribución de frecuencia y porcentual de la variable Estrés Laboral...                                                                                 | 45 |
| Tabla 12: Dimensión 1: Cargas de Trabajo.....                                                                                                                      | 47 |
| Tabla 13: Dimensión 2: Ambientes de Trabajo .....                                                                                                                  | 50 |
| Tabla 14: Dimensión 3: Relaciones Interpersonales .....                                                                                                            | 53 |
| Tabla 15: Distribución de frecuencia y porcentual de la variable Motivación del<br>Equipo de Ventas.....                                                           | 56 |
| Tabla 16: Dimensión 1: Satisfacción Laboral.....                                                                                                                   | 57 |
| Tabla 17: Dimensión 2: Compromiso Organizacional.....                                                                                                              | 60 |
| Tabla 18: Dimensión 3: Entusiasmo y Energía.....                                                                                                                   | 63 |
| Tabla 19: Prueba de normalidad del “Estrés Laboral” .....                                                                                                          | 66 |
| Tabla 20: Prueba de normalidad del “Motivación del Equipo de Ventas” .....                                                                                         | 67 |
| Tabla 21: Correlación entre el Estrés Laboral y la Motivación del Equipo de Ventas<br>de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025.....                             | 68 |
| Tabla 22: Correlación entre el Estrés Laboral y la dimensión Satisfacción Laboral<br>del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025 .....        | 69 |
| Tabla 23: Correlación entre el Estrés Laboral y la dimensión Compromiso<br>Organizacional del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C.,<br>año 2025..... | 70 |

Tabla 24: Correlación entre el Estrés Laboral y la dimensión Entusiasmo y energía del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025 ...71

## **LISTA DE FIGURAS**

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Nivel de Estrés Laboral .....                 | 46 |
| Figura 2: Nivel de Cargas de Trabajo .....              | 49 |
| Figura 3: Nivel de Ambientes de Trabajo .....           | 52 |
| Figura 4 .....                                          | 55 |
| Figura 5: Nivel de Motivación del Equipo de Ventas..... | 56 |
| Figura 6: Nivel de Satisfacción Laboral.....            | 59 |
| Figura 7: Nivel de Compromiso Organizacional .....      | 62 |
| Figura 8: Nivel de Entusiasmo y Energía .....           | 65 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “*Estrés laboral y su influencia en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025*” tuvo como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en la motivación del equipo de ventas de dicha empresa. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel de investigación correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 42 colaboradores del área de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., a quienes se aplicó un cuestionario estructurado, validado y confiable para la recolección de datos.

Los resultados evidenciaron una relación significativa entre el estrés laboral y la motivación del equipo de ventas, observándose que altos niveles de estrés afectaron negativamente la satisfacción, el compromiso organizacional y el entusiasmo de los trabajadores. Se identificó que las principales fuentes de estrés provienen de la carga laboral, las condiciones del ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales. Asimismo, se concluyó que la disminución del estrés laboral puede incrementar el bienestar, la productividad y la permanencia del personal dentro de la empresa.

En consecuencia, se recomienda a la organización implementar estrategias de gestión del estrés, programas de bienestar y capacitaciones orientadas al fortalecimiento del clima laboral y la motivación del personal.

**Palabras clave:** Estrés laboral, motivación laboral, equipo de ventas, clima organizacional, bienestar laboral.

## ABSTRACT

The present research, entitled “*Work Stress and its Influence on the Motivation of the Sales Team of Agroexportaciones Argos S.A.C., 2025*”, aimed to determine the influence of work stress on the motivation of the company’s sales team. The study employed a quantitative approach, with a basic, correlational, and non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 42 sales employees, to whom a validated and reliable structured questionnaire was applied for data collection.

The results revealed a significant relationship between work stress and sales team motivation, showing that high levels of stress negatively impact job satisfaction, organizational commitment, and employee enthusiasm. The main sources of stress were identified as workload, working conditions, and interpersonal relationships. It was also concluded that reducing work stress can increase employee well-being, productivity, and retention within the organization.

Therefore, it is recommended that the company implement stress management strategies, wellness programs, and training focused on strengthening the organizational climate and employee motivation.

**Keywords:** Work stress, work motivation, sales team, organizational climate, employee well-being.

## INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial contemporáneo, caracterizado por la alta competitividad, la globalización de los mercados y la constante exigencia de productividad, el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno que afecta de manera significativa el bienestar de los trabajadores y el desempeño organizacional. Este problema, cada vez más visible en los equipos de trabajo, impacta directamente en la motivación, la satisfacción y el compromiso de los empleados, generando consecuencias que van desde la disminución del rendimiento hasta la rotación del personal y el deterioro del clima laboral. En este contexto, resulta de gran relevancia analizar la relación entre el estrés laboral y la motivación, especialmente en áreas críticas como el equipo de ventas, donde la presión por cumplir metas y objetivos influye directamente en la eficiencia y los resultados de la empresa.

La empresa Agroexportaciones Argos S.A.C., dedicada al rubro agroexportador, presenta características laborales propias de un entorno altamente demandante. El personal del área de ventas enfrenta cargas de trabajo elevadas, presión constante por alcanzar los objetivos comerciales, condiciones laborales exigentes y desafíos en las relaciones interpersonales. Estos factores pueden generar altos niveles de estrés que, a su vez, inciden en la motivación, el compromiso organizacional y el entusiasmo del equipo. Ante esta situación, se vuelve necesario comprender cómo el estrés laboral influye en la motivación del equipo de ventas, con el fin de establecer estrategias que fortalezcan el bienestar del personal y optimicen el desempeño general de la organización.

El presente estudio tiene como objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año

2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, la población estuvo conformada por los colaboradores del área de ventas de la empresa, a quienes se aplicó un cuestionario validado y confiable como instrumento de recolección de datos.

Teóricamente, el estudio se justifica porque amplía el conocimiento sobre las relaciones entre el estrés laboral y la motivación dentro del contexto empresarial peruano, aportando una base de referencia para futuras investigaciones. Metodológicamente, ofrece un modelo replicable que permite analizar variables psicosociales en entornos laborales similares. En el ámbito práctico, los resultados permitirán a la empresa implementar políticas y programas de bienestar orientados a la reducción del estrés y al fortalecimiento de la motivación de su equipo de ventas.

El desarrollo de la investigación comprende cinco capítulos: el primero aborda el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación; el segundo presenta el marco teórico con los antecedentes y las bases conceptuales; el tercero describe la metodología empleada; el cuarto expone los resultados y su respectiva discusión; y el quinto presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el contexto de Agroexportaciones Argos S.A.C. y su entorno laboral, se observa una situación preocupante relacionada con el estrés laboral y su impacto en la motivación del equipo de ventas. El sector de ventas, fundamental para la operación de la empresa, se ve afectado por diversos factores que pueden generar estrés en los empleados y, como consecuencia, influir en su motivación y en la eficacia de sus desempeños. Aunque la empresa pueda estar inmersa en un ambiente tecnológico y de innovación, es necesario reconocer que los empleados también experimentan presiones y tensiones laborales. En muchos casos, la carga de trabajo excesiva, la falta de recursos adecuados, la ambigüedad en los roles y responsabilidades, y la falta de apoyo emocional y social pueden contribuir significativamente al estrés laboral (Lozada, 2022).

Además, la complejidad y la naturaleza dinámica de las operaciones de ventas pueden aumentar la presión sobre los empleados, especialmente aquellos que trabajan en áreas de atención al cliente, prospección y cierre de ventas. La necesidad de cumplir con cuotas ajustadas, lidiar con cambios repentinos en la demanda o resolver problemas imprevistos puede generar altos niveles de estrés en el personal (Nuñez y Valencia, 2022). En Agroexportaciones Argos S.A.C., esta situación se agrava por la falta de atención o medidas efectivas para abordar el estrés laboral dentro de la empresa. La ausencia de programas de bienestar laboral, la falta de

capacitación en manejo del estrés y la inexistencia de un ambiente laboral que fomente el equilibrio entre la vida laboral y personal pueden contribuir a un aumento del estrés entre los empleados de ventas (Hinostroza, 2018).

Este problema no solo afecta el bienestar individual de los trabajadores, sino que también tiene un impacto directo en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C. El estrés laboral puede conducir a una disminución en la satisfacción laboral, una menor identificación con la empresa, una reducción del entusiasmo y energía, errores, ausentismo laboral y una disminución general en la productividad y calidad del trabajo (Machaca, 2019). En el ámbito de las ventas, la motivación es un factor crítico que influye en la capacidad de los empleados para alcanzar sus metas y contribuir al éxito organizacional.

Por lo tanto, es esencial abordar esta realidad problemática mediante la investigación de la influencia del estrés laboral en la motivación del equipo de ventas en Agroexportaciones Argos S.A.C. Comprender cómo el estrés afecta a los empleados y a su motivación permitirá desarrollar estrategias y políticas internas que promuevan un ambiente laboral saludable, mejoren el desempeño del personal y optimicen la eficiencia de la empresa en su conjunto. La investigación de Portocarrero (2024) sobre estrategias de manejo del estrés en el entorno laboral peruano resalta la efectividad de dichas estrategias en la mejora del clima organizacional y la motivación de los empleados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cómo el estrés laboral influye en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo el estrés laboral influye en la satisfacción laboral del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025?
- b. ¿Cómo el estrés laboral influye en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025?
- c. ¿Cómo el estrés laboral influye en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer la influencia del estrés laboral en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025
- b. Determinar la influencia del estrés laboral en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025
- c. Determinar la influencia del estrés laboral en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. *Hipótesis general***

El estrés laboral influye en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025

### **1.4.2. *Hipótesis específicas***

- a. El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del equipo de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025
- b. El estrés laboral influye en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025
- c. El estrés laboral influye en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025

## **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1. *Relevancia teórica***

La presente investigación es relevante desde una perspectiva teórica, ya que contribuye al entendimiento de la relación entre el estrés laboral y la motivación en el contexto específico de equipos de ventas en empresas peruanas, un área poco explorada en la literatura existente. Al abordar cómo diferentes dimensiones de estrés laboral afectan aspectos críticos de la motivación laboral, como la satisfacción, el compromiso y el entusiasmo, esta investigación amplía el marco teórico sobre el comportamiento organizacional y el bienestar laboral. Estudios previos, como los de Nuñez y Valencia (2022) han subrayado la necesidad de investigaciones contextualizadas que consideren las particularidades culturales y sectoriales de cada entorno.

### **1.5.2. Relevancia practica**

En términos prácticos, los hallazgos de esta investigación ofrecerán a Agroexportaciones Argos S.A.C. y otras empresas del sector comercial, estrategias concretas y basadas en evidencia para mitigar los efectos del estrés laboral y mejorar la motivación de sus equipos de ventas. La implementación de programas de bienestar laboral y la mejora en las condiciones de trabajo pueden derivar en un aumento significativo en la productividad y la satisfacción de los empleados, como sugieren Gutierrez (2022).

### **1.5.3. Relevancia metodológica**

Desde un punto de vista metodológico, este estudio utiliza un enfoque cuantitativo con cuestionarios auto-administrados para medir tanto el estrés laboral como la motivación. Este enfoque no solo proporciona datos precisos y generalizables, sino que también puede servir de referencia para futuras investigaciones en el mismo campo, permitiendo comparaciones y la validación de resultados en distintos contextos empresariales y geográficos (Sánchez, 2020).

### **1.5.4. Relevancia profesional**

Para los profesionales en gestión de recursos humanos y administración de empresas, esta investigación es altamente relevante, ya que ofrece una comprensión profunda de los factores que afectan la motivación de los empleados en entornos de alta presión. Los gerentes y líderes empresariales podrán utilizar los resultados para diseñar políticas y prácticas que no solo reduzcan el estrés laboral, sino que también promuevan un entorno de trabajo más motivador y productivo (García, 2021).

### **1.5.5. *Importancia***

La importancia de esta investigación radica en su potencial para mejorar el bienestar y el desempeño de los empleados en Agroexportaciones Argos S.A.C., lo que puede traducirse en beneficios significativos tanto para los individuos como para la organización. Al abordar una problemática crítica como el estrés laboral y su impacto en la motivación, la investigación no solo busca soluciones prácticas, sino que también contribuye al desarrollo de un entorno laboral más saludable y sostenible (Nuñez, 2022). Este enfoque integral puede servir de modelo para otras empresas que enfrentan desafíos similares, promoviendo prácticas empresariales más responsables y centradas en el bienestar del empleado.

## **1.6. Alcances y limitaciones en la investigación**

### **1.6.1. *Alcances***

La presente investigación se centra en analizar la influencia del estrés laboral en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C. durante el año 2025. El estudio abarcará varias dimensiones del estrés laboral, tales como las cargas de trabajo, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales, evaluando cómo cada una de estas dimensiones afecta aspectos específicos de la motivación laboral, incluyendo la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el entusiasmo y energía de los empleados. Los datos serán recolectados mediante cuestionarios auto-administrados, proporcionando una visión cuantitativa y objetiva del impacto del estrés laboral en la motivación del personal de ventas. Esta investigación permitirá a Agroexportaciones Argos S.A.C. identificar los principales factores de estrés que afectan a su equipo de ventas y desarrollar estrategias

de intervención efectivas para mejorar el bienestar y la productividad de sus empleados.

### **1.6.2. Limitaciones**

A pesar de los esfuerzos para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, la investigación presenta ciertas limitaciones. Primero, el estudio se circunscribe a Agroexportaciones Argos S.A.C. y, por lo tanto, los hallazgos pueden no ser generalizables a otras empresas o sectores distintos al agroexportador. Segundo, la utilización de cuestionarios auto-administrados puede conllevar sesgos de respuesta, ya que los empleados pueden no responder con total sinceridad debido a temores sobre la confidencialidad de sus respuestas o repercusiones laborales. Tercero, la investigación está limitada temporalmente al año 2025, lo que puede no capturar variaciones o tendencias a largo plazo en el estrés y la motivación laboral. Finalmente, factores externos como cambios en el mercado, políticas gubernamentales o crisis económicas no serán considerados en profundidad, aunque podrían influir significativamente en los niveles de estrés y motivación de los empleados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes relacionados con la investigación**

##### **2.1.1. Internacionales**

El estudio denominado "Influencia del estrés laboral en el desempeño profesional del equipo de salud del hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de enero a junio del año 2016" fue llevado a cabo por Cartuche (2017) y fue aprobado por la Universidad de las Américas en Ecuador. El propósito de la investigación era establecer cómo el estrés laboral influye en el rendimiento profesional de los integrantes del equipo de salud. El presente estudio descriptivo-correlacional implicó la participación de 42 empleados y empleó encuestas como técnica de recolección de datos. La conclusión primordial fue que el estrés de los trabajadores se vio directamente afectado por factores de trabajo.

En la tesis "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santiago León de Chongos", Pucuhuaranga y Ricse (2017) estudiaron cómo se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. La investigación se realizó sobre un grupo aleatorio de 16 empleados administrativos, empleando un enfoque correlacional y un diseño no experimental. Los resultados indican que el rendimiento laboral de estos empleados está estrechamente vinculado con el entorno laboral, lo cual sugiere que el rendimiento laboral también se encuentre en un nivel medio. La relevancia de este estudio reside en la evaluación del rendimiento con el fin de identificar nuevas oportunidades

para los empleados dentro de la organización, tales como promociones, traslados a puestos más apropiados para sus competencias y formación, así como la determinación de posibles planes de formación.

Según la investigación "El estrés y el desempeño laboral en la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato", Morales y Delgado (2017) investigaron cómo el estrés afecta el desempeño laboral de los empleados. Según los hallazgos, el 77% de los trabajadores se siente presionado por la falta de tiempo, mientras que el 23% solo se siente presionado ocasionalmente y el 0% nunca ha sentido ninguna presión de este tipo. Además, el 75% de los empleados dicen que el estrés afecta su desempeño laboral, el 22% solo lo experimenta ocasionalmente y solo el 3% nunca experimenta estrés en el trabajo. Esta investigación es crucial porque señala que el estrés es un mal silencioso que afecta a millones de trabajadores y afecta negativamente su desempeño laboral y la eficacia de las empresas.

Álvarez (2015) realizó una investigación sobre la evaluación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores administrativos en Venezuela en su tesis titulada "El estrés laboral en el rendimiento del personal administrativo de un núcleo público universitario". El propósito era investigar cómo el estrés influye en el rendimiento de estos trabajadores. Se determinaron que los factores psicosociales y estresantes del entorno laboral ejercieron influencia sobre el estrés laboral y el rendimiento, con una incidencia directa y negativa, así como una alta estimación lineal proporcional de -0,662. La investigación subraya la relevancia de identificar los momentos en los que los trabajadores experimentaron estrés para que puedan realizar actividades que los distraigan y mejoren el rendimiento de la

organización. Además, se reveló que los empleados administrativos perciben el territorio organizacional y la ausencia de cohesión como los principales factores de estrés organizacional y grupal. Otros elementos, tales como el ambiente organizacional, el impacto de los líderes y la tecnología, ejercieron un impacto intermedio.

### **2.1.2. *Nacional***

Portocarrero (2024), en su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022” trata la problemática de una empresa peruana dedicada a la fabricación y comercialización de prendas de vestir, que se refleja en una disminución de la productividad y en la aparición de síntomas como cansancio, somnolencia, falta de concentración, irritabilidad, malestares físicos y ansiedad, los cuales generan diversos problemas y afectan el desempeño laboral. En la investigación se realizó un análisis cuantitativo del fenómeno, enfocándose en cómo el estrés laboral impactó el desempeño de los empleados. Para ello, se emplean dos instrumentos de medición que han sido utilizados en investigaciones científicas y tesis doctorales, lo que garantiza un alto nivel de confiabilidad. Se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022? Finalmente, los resultados obtenidos permiten desarrollar y validar las hipótesis, contribuyendo al estudio de las variables en una empresa textil. Además, la empresa recibe una herramienta para medir y mejorar el desempeño organizacional a través de la implementación de correcciones y medidas en sus funciones.

En el estudio de Gutierrez (2022) titulado “Influencia de la

motivación laboral en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Tiendas Pieers Huancayo (Corporación Wama SAC), 2021” se tuvo como objetivo determinar cómo la motivación laboral influye en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Corporación Wama S.A.C en Huancayo durante el año 2021. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal, ya que no se realizaron cambios en las variables, limitándose a describir la relación entre ellas en un solo momento. La conclusión del estudio indica que la motivación laboral tiene una influencia significativa en el desempeño de la fuerza de ventas. Los resultados muestran un P-valor de 0.000, lo que confirma una relación significativa entre las variables, y el coeficiente de correlación de 0.786 señala una correlación muy alta.

En la investigación de Tueros (2021) titulada “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la empresa Constructora T&T Arquitectos SAC”, se tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa T&T Arquitectos SAC, abordando la pregunta: ¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los empleados en diferentes áreas de una empresa constructora? La investigación fue de tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se aplicaron cuestionarios a una muestra aleatoria de 27 trabajadores. Para medir el estrés se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, y para evaluar el desempeño se empleó una herramienta diseñada por la empresa, con el apoyo de LL-C Certification, encargada de certificar los ISOS. Los resultados, obtenidos mediante el software IBM SPSS Statistics 26, revelaron que no existe una

correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño. Sin embargo, se observó una tendencia en la muestra que indicaba una relación positiva entre menor estrés y mejor desempeño, especialmente en el área de administración. También se exploró el impacto del COVID-19 en el desempeño y el estrés de los trabajadores, encontrando una disminución general en ambos aspectos tras la pandemia. Como conclusión, el estudio proporcionó información valiosa para que la empresa pueda evaluar el estado de sus empleados y tomar decisiones estratégicas a futuro.

En el estudio de Ubyllus (2019), titulado "Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo-2019", tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en dicha área durante el año 2019. Se trata de una investigación correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos, se empleó una encuesta dirigida a los trabajadores, además de fichas bibliográficas que contribuyeron a desarrollar el marco teórico de la investigación. Los resultados mostraron una relación fuerte, positiva y altamente significativa entre las variables ( $p < 0.05$ ). La influencia entre el estrés laboral y el desempeño fue medida mediante el coeficiente de Pearson, que arrojó un valor de  $r = 0.702$ , indicando una relación positiva entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.00. Esto confirma que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, con una correlación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional ( $r = 0.702$ ,  $p < 0.05$ ).

En su investigación titulada "Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza", Balvin (2018) se propuso analizar el impacto que el estrés laboral tiene en el rendimiento de los empleados de dicha unidad minera. Los resultados de la investigación revelaron que los trabajadores experimentaron niveles elevados de estrés en el trabajo, lo que se reflejó en un rendimiento laboral insatisfactorio. Se ha constatado que las dimensiones del apoyo social y la exigencia laboral inciden de manera significativa en el nivel de estrés percibido. Se ha encontrado que el estrés laboral incide directamente en el rendimiento de los trabajadores, con un valor de Chi Cuadrado de 62.53 y un nivel de confianza del 95%. La relevancia de este estudio reside en su potencial para asistir a los empleados en la gestión adecuada entre responsabilidad y capacidad de respuesta a través de la implementación de simulacros laborales que promueven la toma de decisiones más acertadas. Se plantea la idea de aumentar la supervisión de las elevadas demandas laborales y reforzar los canales de comunicación con el fin de potenciar tanto el rendimiento laboral como el bienestar integral de los trabajadores en ambientes laborales estresantes, como es el caso de la industria minera.

La investigación de Linares (2017) titulada "Motivación y desempeño laboral en el centro de salud La Huayrona, 2017" recibió la aprobación de la Universidad César Vallejo. El propósito de la investigación consistió en analizar la evaluación entre la motivación laboral y el rendimiento en el ámbito laboral dentro de un centro de salud. En este estudio descriptivo-correlacional, se evaluó a un total de 48 empleados utilizando un diseño no experimental. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de

información, siendo los cuestionarios el instrumento utilizado. Los resultados de la investigación permitieron concluir que en el centro de salud hay una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral. En su estudio titulado "Relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud Materno Infantil Piedra Liza", Puma (2017) se propuso investigar la posible conexión entre el nivel de estrés experimentado por los trabajadores y su rendimiento en el ámbito laboral. Según los resultados obtenidos, se observó que el 42.6% de los participantes presentaban un nivel bajo de estrés y un rendimiento elevado, mientras que el 21.3% mostraba un nivel medio de estrés y un rendimiento alto. Por otro lado, el 5,6% evidenciaba un nivel elevado de estrés y un rendimiento bajo. Se sugirió al director del centro de salud que prosiga con la implementación de programas de formación que promuevan la colaboración en equipo, además de ofrecer conferencias sobre psicología y motivación. La importancia de esta investigación radica en su demostración de que el estrés en el personal tiene un impacto negativo en el rendimiento y la productividad de una organización. Además, posibilita la adopción de las medidas pertinentes para prevenir posibles riesgos que puedan incidir en la salud y el bienestar de los empleados en sus lugares de trabajo.

### **2.1.3. Local**

En el estudio titulado "El estrés laboral y su influencia en la motivación laboral de los colaboradores de MB Negocios SAC en el distrito de Tacna en 2017", Machaca (2019) destacó la relevancia de la gestión del estrés en el ámbito laboral y la creación de un entorno propicio para mantener elevados los niveles de motivación de los trabajadores. Los hallazgos resaltan

la importancia de manejar el estrés de manera efectiva y fomentar entornos laborales saludables, ya que pueden influir de manera significativa tanto en el rendimiento laboral como en el bienestar emocional de los trabajadores.

En la tesis "El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR SA", Chávez (2016) buscó determinar cómo el estrés laboral afecta el desempeño de los trabajadores administrativos en dicha área de gestión comercial. De los 32 empleados encuestados, el 59,4% (19 empleados) afirmó sentirse muy estresado en su trabajo, mientras que el 18,8% (6 empleados) afirmó sentirse muy estresado en su trabajo. Esta investigación es importante porque demuestra que el estrés laboral puede surgir en cualquier persona que esté expuesta a una gran cantidad de trabajo que no puede manejar, ya sea por falta de competencia, falta de adaptabilidad o excesiva responsabilidad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Definiciones o teorías de la variable 1: Estrés Laboral**

Bada (2020) describe el estrés laboral como un estado compuesto por tres elementos: agotamiento emocional, despersonalización y reducción de la realización personal. Según el autor, sus efectos tienen implicaciones económicas para las organizaciones, ya que generan problemas de ausentismo y reducen la productividad laboral.

Por su parte, Cruz (2021) conceptualiza el estrés laboral como una situación que surge de la interacción entre el individuo, el ambiente laboral y su percepción de factores amenazantes en el trabajo, lo que impacta negativamente en su bienestar físico, psicológico y social.

Molina et al. (2021) realizaron un análisis sobre el estrés laboral y

sostienen que el modelo de Karasek, conocido como el Modelo Demanda-Control, se origina en un desequilibrio entre las demandas psicológicas y el control que se tiene sobre el trabajo. Este modelo combina la autonomía del trabajador en la toma de decisiones con su capacidad para desarrollar habilidades en el entorno laboral. Además, el autor menciona un estudio de Carrillo-García que afirma que la falta de apoyo social por parte de los superiores aumenta la tendencia a experimentar estrés laboral.

Cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, se produce estrés laboral. Selye (1974) define el estrés como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que se le imponga. Lazarus y Folkman (1984) lo conceptualizan como un proceso de interacción entre una persona y su entorno, donde la percepción de las demandas supera la capacidad de afrontamiento de la persona.

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de una persona a las presiones internas y externas. Ocurre cuando existe un desequilibrio entre el individuo, su empleo y la organización. En estas circunstancias, la persona puede sentirse desorientada y sin los recursos necesarios para enfrentar las dificultades laborales, lo que da lugar al estrés laboral. Este desequilibrio mencionado se debe al mecanismo de mantenimiento dinámico del equilibrio corporal conocido como homeostasis. Cuando ciertos agentes estresores perturban este equilibrio, la persona pierde su estabilidad y responde con lo que se conoce como estrés (Del Hoyo Delgado, 2009).

#### **2.2.1.1. Modelo o teoría de Estrés Laboral**

En la investigación de Rodríguez (2018) se estudia el Modelo de Demanda- Control (Karasek, 1979). Este modelo plantea que el estrés laboral surge de la combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre el trabajo. Cuanto mayores son las demandas y menor el control que el empleado percibe tener, mayor será el nivel de estrés.

El modelo de demanda-control, creado por Karasek en 1979, postula que el estrés laboral se origina en la interacción entre las demandas psicológicas del trabajo y el grado de control que se tiene sobre dichas demandas. De acuerdo con la terminología propuesta por Karasek, el control laboral se define como la capacidad de influir en la forma en que se realiza el trabajo, y está compuesto por dos elementos: la autonomía para tomar decisiones en el ámbito laboral (autoridad de decisión) y las posibilidades de mejorar las habilidades personales. La autonomía laboral implica la capacidad de un individuo para tomar decisiones tanto sobre sus propias responsabilidades como sobre las de la unidad o departamento al que pertenece. Esto le otorga el control sobre sus actividades y la posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con su trabajo. Asimismo, se contempla la supervisión de los horarios laborales y los descansos. Por otra parte, se identifican dos niveles de oportunidades para el desarrollo de habilidades individuales: la adquisición y mejora de las capacidades requeridas para llevar a cabo las tareas, y la realización de un trabajo que facilite la dedicación a las áreas de mayor competencia (trabajos creativos y diversos). Es decir, se hace referencia al grado en que el trabajo posibilita el desarrollo de las capacidades personales, tales como

el aprendizaje, la creatividad y la diversidad en las labores (Arroyo y Bardales, 2023).

#### **2.2.1.2. Dimensiones de Estrés Laboral**

##### **a. Cargas de Trabajo**

**Volumen de Tareas:** Se refiere al número de tareas que un empleado debe realizar durante su jornada laboral. La percepción de que las tareas son excesivas puede incrementar el estrés. La percepción de una carga de trabajo injusta o excesiva puede afectar negativamente la moral de los empleados. Esto puede llevar a una disminución de la motivación y el compromiso, así como a un aumento en la rotación de personal. Cuando los empleados tienen demasiadas tareas, pueden tener que apresurarse para completarlas, lo que puede resultar en errores y una disminución de la calidad del trabajo. Por ello, es importante gestionar el volumen de tareas de manera efectiva para reducir el estrés, mejorar la calidad del trabajo y aumentar la satisfacción y la moral de los empleados.

**Complejidad de Tareas:** Grado de dificultad percibida en las tareas asignadas. Tareas muy complejas pueden aumentar el nivel de estrés. El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea. Las tareas muy complejas pueden aumentar el nivel de estrés, especialmente cuando los empleados no se sienten preparados o capacitados para enfrentarlas. La complejidad de las tareas también puede influir en la motivación de los empleados, ya que tareas demasiado simples pueden resultar monótonas y poco estimulantes, mientras que tareas muy complejas pueden resultar abrumadoras.

**Tiempo para la Realización de Tareas:** Percepción del tiempo disponible para completar las tareas asignadas. Plazos ajustados o insuficientes generan presión y estrés. Es fundamental disponer de un tiempo adecuado para realizar las tareas permite a los empleados trabajar de manera más eficiente y productiva. Los plazos razonables facilitan una mejor planificación y ejecución de las actividades. Establecer plazos realistas, fomentar una buena gestión del tiempo y mantener una comunicación abierta son esenciales para reducir la presión y mejorar la satisfacción y la productividad laboral.

**Horas Extraordinarias:** Frecuencia con la que se trabaja fuera del horario regular. Las horas extras pueden indicar una sobrecarga de trabajo y contribuir al estrés. Las horas extras frecuentes pueden afectar negativamente la moral y la satisfacción laboral. Los empleados pueden sentirse desmotivados y desvalorizados si perciben que se espera constantemente que trabajen más allá de sus horas normales. Es importante gestionar eficazmente las horas extras mediante una planificación adecuada, la evaluación de la carga de trabajo y el establecimiento de políticas claras es esencial para mantener un entorno laboral saludable y productivo.

#### **b. Ambiente de Trabajo**

**Condiciones Físicas:** Evaluación del entorno físico del lugar de trabajo (iluminación, ruido, ergonomía). El estrés puede provenir de un entorno inadecuado. El trabajo en un entorno físico inadecuado puede ser en sí mismo estresante. Igualmente ocurre cuando se trabaja con materiales o equipos peligrosos.

**Recursos Disponibles:** Disponibilidad y adecuación de los recursos

necesarios para realizar el trabajo. La falta de recursos puede impedir un desempeño eficiente y aumentar el estrés. La falta de recursos puede aumentar significativamente el estrés. Los empleados pueden sentirse frustrados y abrumados si constantemente tienen que lidiar con la insuficiencia de herramientas, materiales o información para completar sus tareas. Contar con los recursos adecuados permite a los empleados realizar sus tareas de manera eficiente y efectiva. Equipos modernos, herramientas específicas, software actualizado y acceso a información relevante son esenciales para un desempeño óptimo.

**Interrupciones:** Frecuencia de interrupciones durante la jornada laboral. Las interrupciones constantes pueden dificultar la concentración y generar estrés. El ruido es un sonido indeseado que suele resultar molesto, interferente y sin beneficio alguno. Su eliminación o reducción implica un costo y puede ser perjudicial. En un entorno laboral, el ruido puede facilitar o dificultar la realización de tareas. Por ejemplo, en un taller mecánico, donde los golpes y el uso frecuente de equipos ruidosos son comunes, o en un trabajo que requiere una actividad mecánica constante, la música de fondo a niveles permitidos (según el RD 286) puede mejorar la productividad. Sin embargo, si el trabajo requiere concentración o la música no es del agrado de los trabajadores, el efecto puede ser contraproducente (INSST, 2024).

**Seguridad en el Trabajo:** Percepción de seguridad en el lugar de trabajo. La falta de seguridad física o emocional puede ser una fuente significativa de estrés. La percepción de seguridad en el lugar de trabajo influye en cómo se sienten y actúan los empleados. Los empleados son más propensos a sentirse motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo cuando sienten que su lugar de trabajo es seguro, tanto físicamente como emocionalmente. Esto no solo mejora la calidad del trabajo y la

productividad, sino que también reduce la rotación de empleados y aumenta la lealtad a la empresa.

### **c. Relaciones Interpersonales**

**Apoyo del Supervisor:** Nivel de apoyo percibido por parte del supervisor o jefe. Un bajo nivel de apoyo percibido por parte del supervisor puede incrementar significativamente el estrés de los empleados, afectando negativamente su bienestar y desempeño. Para mejorar esta situación, es crucial que los supervisores fomenten una comunicación abierta y constante, ofrezcan retroalimentación constructiva y proporcionen recursos y orientación necesarios. Además, la formación en habilidades de liderazgo y empatía puede ayudar a los supervisores a entender mejor las necesidades de sus empleados y a crear un ambiente de trabajo más positivo y de apoyo.

**Conflictos con Colegas:** Frecuencia de conflictos con compañeros de trabajo. Relaciones conflictivas pueden ser una fuente de estrés. Las relaciones conflictivas pueden afectar negativamente el ambiente laboral, disminuir la productividad y dificultar la colaboración entre los miembros del equipo. Para mejorar esta situación, es importante fomentar la comunicación efectiva, promover la resolución de conflictos de manera constructiva y crear un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. La capacitación en habilidades de comunicación y trabajo en equipo puede ser útil para abordar y prevenir conflictos interpersonales en el lugar de trabajo.

**Comunicación:** Calidad de la comunicación entre miembros del equipo. Una comunicación ineficaz puede generar malentendidos y estrés. Para mejorar la comunicación, es importante fomentar un ambiente abierto donde se promueva la escucha activa, el respeto mutuo y la claridad en la transmisión de mensajes. Además, establecer canales de comunicación

efectivos, como reuniones regulares, herramientas de colaboración en línea y retroalimentación constructiva, puede contribuir a una comunicación más fluida y productiva dentro del equipo.

**Trabajo en Equipo:** Percepción de cooperación y colaboración en el equipo de trabajo. La falta de colaboración puede incrementar la carga de trabajo individual y el estrés. Para mejorar la colaboración en el equipo, es importante fomentar un ambiente de confianza y respeto mutuo, promover la comunicación abierta y efectiva, y establecer metas y roles claros para cada miembro. Además, actividades de teambuilding y capacitación en habilidades de trabajo en equipo pueden fortalecer la colaboración y mejorar el desempeño del equipo en general.

### **2.2.2. Definiciones o teorías de la variable 2: Motivación del Equipo de Ventas**

Chiavenato (2018) define a la motivación: “Como todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta o comportamiento específico. (P.41)

Robbins y a. Judge (2017), definen a la motivación: “Como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo, que realiza una persona para alcanzar una meta”. (P.209)

La motivación laboral se entiende como el conjunto de factores, tanto internos como externos, que estimulan el deseo y la energía en las personas para mantenerlas interesadas y comprometidas con su trabajo, lo cual les permite desempeñarse con eficacia. Según Herzberg (1968), se trata de un impulso interno que motiva a la acción y orienta hacia la consecución de metas laborales.

La motivación incluye impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que afectan el comportamiento de un organismo. Es la razón por la cual un organismo realiza una determinada actividad. Por lo tanto, la motivación se considera fundamental y esencial para el desarrollo de cualquier actividad o trabajo realizado. Es el motor interno que impulsa a las personas a realizar objetivos específicos para alcanzar sus objetivos y metas. Hablar de motivación implica activar una serie de factores o acciones que incentivan a los empleados a realizar sus funciones de manera adecuada y eficiente. Valdés (2016) afirma que motivar a alguien implica crear un entorno en el que pueda alcanzar sus objetivos al invertir su energía y esfuerzo. Por lo tanto, es fundamental que los directivos comprendan este concepto y aseguren que los objetivos individuales de los empleados coinciden con los objetivos de la organización tanto como sea posible.

#### **2.2.2.1. Modelo o teoría de Motivación del Equipo de Ventas**

En la investigación de Pérez (2020) se aborda la Teoría de la Expectativa (Vroom, 1964) la cual sugiere que la motivación se basa en la expectativa de que el esfuerzo conducirá a un buen desempeño y este a una recompensa deseada.

Esta teoría, atribuida a Víctor Vroom (1964), se desarrolló con el propósito de predecir los niveles de motivación de las personas, particularmente en lo que respecta a su trabajo. Se basa en la suposición de que una persona actuará cuando cree que sus esfuerzos tendrán un resultado positivo. Según la teoría, hay tres tipos de relaciones que explican la motivación: 1. La probabilidad subjetiva de que un esfuerzo

producirá un resultado se conoce como expectativa. 2. Valoración: Los resultados previstos son atractivos, convenientes y satisfactorios. 3. Instrumentalidad: la convicción de que un nivel de desempeño específico producirá el resultado deseado. Este concepto también se conoce como relación de instrumentalidad (Sanchez, 2017).

#### **2.2.2.2. Dimensiones de Motivación del Equipo de Ventas**

##### **a. Satisfacción Laboral**

**Satisfacción con el Trabajo:** Nivel de satisfacción general con las tareas y responsabilidades del trabajo. Una señal de motivación es la satisfacción. La calidad de vida en el trabajo tiene mucho que ver con la satisfacción en el trabajo. El grado de satisfacción en una organización ayuda a crear un ambiente de trabajo saludable y motivar a las personas a comprometerse (Chiavenato, 2009, citado por Castro et al., 2020). Un alto nivel de satisfacción indica que los empleados están contentos con sus tareas y responsabilidades laborales, lo que puede contribuir a un mayor compromiso, productividad y retención de talento en la empresa. Por otro lado, una baja satisfacción puede ser un signo de desmotivación, estrés y falta de conexión con el trabajo. Para mejorar la satisfacción laboral, es importante ofrecer un ambiente de trabajo positivo, reconocimiento por el trabajo bien hecho, oportunidades de desarrollo profesional y un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal.

**Reconocimiento:** Percepción de reconocimiento y valoración por parte de la empresa. El reconocimiento puede aumentar la motivación. Sentirse reconocido por el trabajo realizado puede aumentar la satisfacción

laboral, mejorar la autoestima y fortalecer el sentido de pertenencia a la organización. Las personas esperan que su trabajo sea reconocido y recompensado. Esto les da un impulso positivo para mejorar y sentirse satisfechos con lo que hacen (Castro et al., 2020).

El reconocimiento puede manifestarse de diversas formas, como elogios públicos, incentivos económicos, oportunidades de desarrollo profesional o simplemente mostrando interés genuino por el bienestar y el desempeño de los empleados. El clima laboral y la productividad de una empresa pueden mejorar si se fomenta una cultura organizacional que valore y reconozca el esfuerzo y el talento de los trabajadores.

**Compensación:** Grado de satisfacción con el salario y beneficios. Una compensación adecuada es esencial para la motivación. Un salario y beneficios adecuados y competitivos pueden influir positivamente en la percepción de justicia y equidad en el trabajo, así como en la valoración que los empleados tienen de la empresa. Por otro lado, una compensación insatisfactoria puede generar descontento, desmotivación y afectar negativamente el compromiso y la productividad. Para mejorar la satisfacción con la compensación, las empresas pueden realizar análisis de mercado para garantizar que los salarios sean competitivos, ofrecer beneficios adicionales que satisfagan las necesidades de los empleados y brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que permitan aumentar la compensación total a lo largo del tiempo.

**Desarrollo Profesional:** Percepción de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Las oportunidades de desarrollo pueden aumentar la motivación. Sentirse valorado y tener la posibilidad de adquirir nuevas

habilidades, asumir mayores responsabilidades y avanzar en la carrera profesional puede aumentar la motivación y el compromiso con la empresa. Por otro lado, la falta de oportunidades de desarrollo puede llevar a la desmotivación y al estancamiento profesional. Para mejorar la percepción de desarrollo profesional, las empresas pueden ofrecer programas de capacitación y formación, oportunidades de ascenso y promoción interna, así como proyectos desafiantes que permitan a los empleados desarrollar y aplicar sus habilidades y conocimientos.

#### **b. Compromiso Organizacional**

**Identificación con la Empresa:** Nivel de identificación y lealtad hacia la empresa. Una fuerte identificación puede aumentar la motivación. Cuando los empleados se identifican fuertemente con la empresa, están más comprometidos con sus objetivos y valores, lo que puede aumentar su motivación y satisfacción laboral. La identificación con la empresa puede manifestarse a través de comportamientos como el esfuerzo adicional, la defensa de la empresa ante terceros y la permanencia en la organización a largo plazo. Para fomentar una mayor identificación con la empresa, es importante que esta promueva una cultura organizacional sólida, que brinde oportunidades de participación y reconocimiento, y que demuestre un compromiso genuino con el bienestar y desarrollo de sus empleados.

**Voluntad de Permanencia:** Intención de permanecer en la empresa a largo plazo. Una alta voluntad de permanencia es indicativa de alta motivación. Cuando los empleados tienen una alta voluntad de permanencia, están más comprometidos con la empresa y son más propensos a esforzarse por alcanzar los objetivos organizacionales. Esta disposición a quedarse en la

empresa a largo plazo puede estar relacionada con la satisfacción laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, el ambiente de trabajo y el reconocimiento recibido.

**Participación en Decisiones:** Grado de participación en decisiones relevantes del trabajo. La participación puede aumentar la motivación y el compromiso. Las personas deben sentirse respetadas y poder participar en las decisiones de la organización. La oportunidad de actuar o tomar decisiones basadas en las propias opiniones ayuda a las personas a manejar el estrés y la insatisfacción (Castro et al., 2020). Esta participación puede manifestarse en la capacidad de influir en la planificación de proyectos, la asignación de tareas y la implementación de cambios en el proceso de trabajo.

**Orgullo por la Empresa:** Sentimiento de orgullo por trabajar en la empresa. El orgullo puede ser un motivador significativo. Cuando los empleados se sienten orgullosos de la empresa en la que trabajan, están más comprometidos con su trabajo y tienen una mayor disposición para esforzarse por alcanzar los objetivos de la organización. Este sentimiento de orgullo puede estar relacionado con diversos factores, como la reputación de la empresa, su impacto en la sociedad, su cultura organizacional y sus logros y reconocimientos.

### **c. Entusiasmo y Energía**

**Nivel de Energía:** Grado de energía y vitalidad en el desempeño diario. Un alto nivel de energía es un indicativo de alta motivación. Un alto nivel de energía puede ser indicativo de una alta motivación y compromiso con el trabajo, mientras que un bajo nivel de energía puede ser señal de

desmotivación o agotamiento. Para fomentar un alto nivel de energía en el trabajo, es importante que los empleados cuenten con un ambiente laboral positivo y saludable, que les permita mantenerse motivados y enfocados en sus tareas.

**Interés por el Trabajo:** Nivel de interés y entusiasmo por las tareas laborales. El interés por el trabajo es crucial para la motivación. Cuando los empleados están interesados en su trabajo, tienden a sentirse más comprometidos, creativos y productivos. Este interés puede estar relacionado con diversos factores, como la naturaleza estimulante de las tareas, la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente, y el impacto positivo que perciben en su trabajo.

**Creatividad:** Frecuencia de generación de ideas innovadoras y soluciones creativas. La creatividad puede ser un indicador de motivación alta. La creatividad en el trabajo no solo se refiere a la capacidad de generar nuevas ideas, sino también a la disposición a explorar nuevas formas de resolver problemas y encontrar soluciones originales. Los empleados que se sienten motivados y comprometidos con su trabajo tienen más probabilidades de participar activamente en procesos creativos y presentar ideas novedosas.

**Proactividad:** Grado de iniciativa para asumir nuevas tareas y responsabilidades. La proactividad es un claro indicador de motivación. Los empleados proactivos muestran un alto nivel de compromiso y entusiasmo por su trabajo, siempre buscando formas de mejorar y contribuir al éxito de la empresa. La disposición a enfrentar obstáculos, la creatividad y la búsqueda de oportunidades de desarrollo profesional son algunos ejemplos de una actitud proactiva.

### 2.3. Definición de términos básicos Estrés laboral

- a. **Ambiente de trabajo:** El ambiente de trabajo abarca las condiciones físicas y emocionales en las que los empleados realizan sus actividades. Un entorno laboral saludable incluye espacios seguros, equipos adecuados y una cultura organizacional que fomente el bienestar. Un ambiente de trabajo inadecuado, con interrupciones constantes o recursos insuficientes, puede generar estrés en el equipo de ventas.
- b. **Bienestar laboral:** El bienestar laboral es el estado de equilibrio en el que los empleados disfrutan de buena salud física, mental y emocional en el trabajo. Un ambiente laboral que promueve el bienestar minimiza los factores que generan estrés, como cargas excesivas de trabajo o condiciones inadecuadas.
- c. **Cargas de trabajo:** Las cargas de trabajo se refieren al volumen y la complejidad de las tareas asignadas a los empleados en un tiempo determinado. Cuando estas superan la capacidad de los empleados, generan estrés y disminuyen su eficiencia. Una adecuada gestión de las cargas de trabajo es esencial para evitar el agotamiento, mantener la satisfacción laboral y asegurar un equilibrio entre la demanda de ventas y la capacidad del equipo.
- d. **Compromiso organizacional:** El compromiso organizacional se refiere al grado de identificación y lealtad que los empleados tienen hacia la empresa. Un equipo comprometido está dispuesto a invertir esfuerzo adicional para lograr los objetivos de la organización. Fomentar el compromiso a través de un ambiente laboral saludable es esencial.
- e. **Comunicación organizacional:** La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual la información fluye dentro de la empresa, facilitando la coordinación y cooperación entre los empleados. Una comunicación

efectiva reduce la ambigüedad en los roles, minimiza los conflictos y fomenta un entorno de apoyo.

- f. **Estrés laboral:** es una reacción física y emocional que ocurre cuando las demandas del trabajo exceden la capacidad del individuo para gestionarlas. En el contexto de ventas, factores como las cuotas estrictas, la presión por resultados y el entorno competitivo pueden generar altos niveles de estrés.
- g. **Motivación laboral:** La motivación laboral es el impulso que lleva a los empleados a realizar sus tareas con energía y compromiso, influida por factores como el reconocimiento, la compensación y las oportunidades de desarrollo profesional. Un equipo motivado trabaja con mayor entusiasmo, creatividad y proactividad.
- h. **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Las relaciones interpersonales en el trabajo se refieren a la interacción entre los empleados y sus supervisores, colegas y subordinados. Relaciones positivas fomentan la colaboración y el apoyo mutuo, reduciendo el estrés y mejorando el rendimiento del equipo.
- i. **Satisfacción laboral:** La satisfacción laboral es el grado en que los empleados se sienten contentos y realizados con su trabajo. Factores como el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento y el reconocimiento influyen en esta satisfacción. Mejorar la satisfacción laboral es clave para impulsar la motivación y el éxito organizacional.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Este estudio seguirá un enfoque metodológico basado en un modelo de investigación básica, utilizando tanto métodos cuantitativos como el enfoque hipotético-deductivo.

##### **3.1.1. Investigación Básica**

Hernández (2017) explica que la investigación básica, también referida como investigación pura o fundamental, se enfoca en enriquecer el conocimiento científico sin una aplicación práctica directa. Su principal contribución radica en el desarrollo teórico que facilita la creación de generalizaciones, principios y teorías.

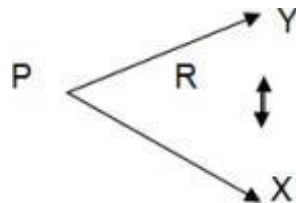
#### **3.2. Nivel de investigación**

##### **3.2.1. Investigación correlacional**

El estudio propuesto se basó en un enfoque correlacional, el cual permitió examinar las variables en su estado natural sin manipulación alguna. Este método se enfocó en descubrir y analizar las asociaciones entre variables, identificando características clave del fenómeno investigado. Hernández, Fernández y Baptista (2017) describen la investigación correlacional como una estrategia que cuantifica la relación entre dos o más variables dentro de un grupo específico de sujetos. El propósito principal fue establecer la presencia y la fuerza de la influencia, así como la naturaleza de las interacciones entre las variables. Estos estudios son útiles para determinar si los fenómenos examinados están relacionados y cómo se relacionan entre

sí.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Estrés Laboral

Y: Variable Motivación del Equipo de Ventas

### 3.3. Diseño de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2017), el diseño de una investigación se refiere al plan o estrategia desarrollada para recopilar la información que se necesita. En este caso específico, se seleccionó un diseño no experimental de corte transversal. Hernández (2017) explica que, en este tipo de investigación, los fenómenos se observan tal como ocurren en su entorno natural sin que el investigador intervenga o modifique las condiciones del estudio.

### 3.4. Población y muestra del estudio

#### 3.4.1. Población y muestra

La población y muestra estuvo compuesta por 42 empleados de la empresa Agroexportaciones Argos S.A.C. en el año 2025.

Criterios de inclusión: Se considerará aquellos trabajadores contratados durante el año 2025 que estén directamente involucrados en los procesos de ventas.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los empleados que no estén relacionados con los procesos de ventas, así como aquellos que, por diversas razones, no puedan participar en la investigación. El tipo de muestreo a emplear será a conveniencia.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.5.1. Técnicas**

La técnica de recolección de datos utilizada en el presente trabajo será la encuesta.

#### **3.5.2. Instrumento**

El instrumento de recolección de datos utilizada en el presente trabajo será el cuestionario.

### **3.6. Ámbito de la investigación**

Es el distrito de Tacna, de la provincia de Tacna, empresa Agroexportaciones Argos S.A.C.

### **3.7. Procesamiento y análisis de información**

La recopilación de datos en este estudio se realizó directamente a partir de los trabajadores de la empresa usando instrumentos específicos diseñados para tal fin. El proceso de manejo de los datos incluirá varios pasos esenciales:

- a. **Clasificación de Datos:** Se organizó la información obtenida, categorizando los instrumentos y los datos conforme a criterios que se alineen con los objetivos del estudio.

- b. **Codificación:** A las respuestas de las encuestas o cuestionarios se les asignó valores numéricos que permitirán cuantificar los resultados y simplificar el análisis subsiguiente.
- c. **Tabulación:** Se registraron los datos en un programa estadístico, específicamente SPSS V.26, para consolidar los resultados, elaboración de reportes y efectuar análisis más detallados mediante la comparación de variables.
- d. **Elaboración de Tablas y Gráficos Estadísticos:** Se generarán tablas y gráficos para proporcionar una representación visual clara de los datos, lo que ayudará tanto a los investigadores como a los interesados a entender mejor los resultados del estudio.
- e. **Análisis Estadístico:** Se realizarán análisis descriptivos e inferenciales usando tanto Excel como SPSS V.26, asegurando una base metodológica sólida para la interpretación de los datos.
- f. **Interpretación de la Información:** Se interpretaron meticulosamente los resultados para compararlos con las hipótesis planteadas y determinar si se confirman o refutan las expectativas iniciales del estudio.
- g. **Sistematización de Resultados:** Finalmente, los resultados fueron sistemáticamente organizados y analizados para formular conclusiones que podrán ser aplicadas o generalizadas dentro del marco teórico establecido. Se emplearon análisis de confiabilidad, descriptivos y de correlación, incluyendo cálculos de medidas descriptivas como la media y desviación estándar, y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para explorar las relaciones entre variables.

Este proceso metodológico aseguró que la investigación sea fiable y

que sus resultados puedan aportar valor tanto teórico como práctico.

### 3.8. Operacionalización de variables

#### 3.8.1. Variable independiente: *Estrés Laboral* = *X*

**Tabla 1**

*Operacionalización del Estrés Laboral*

| Dimensiones                | Indicadores                          |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Cargas de Trabajo          | Volumen de Tareas                    |
|                            | Complejidad de Tareas                |
|                            | Tiempo para la Realización de Tareas |
|                            | Horas Extraordinarias                |
| Ambiente de Trabajo        | Condiciones Físicas                  |
|                            | Recursos Disponibles                 |
|                            | Interrupciones                       |
|                            | Seguridad en el Trabajo              |
| Relaciones Interpersonales | Apoyo del Supervisor                 |
|                            | Conflictos con Colegas               |
|                            | Comunicación                         |
|                            | Trabajo en Equipo                    |

Nota. – Elaboración propia a partir de las investigaciones de Nuñez (2023), Portocarrero (2024), Machaca (2017), Hinojosa (2018) y Nuñez y Valencia (2022)

### 3.8.2. Variable dependiente: Motivación del Equipo de Ventas = Y

**Tabla 2**

*Operacionalización de la Motivación del Equipo de Ventas*

| <b>Dimensiones</b>        | <b>Indicadores</b>            |
|---------------------------|-------------------------------|
| Satisfacción Laboral      | Satisfacción con el Trabajo   |
|                           | Reconocimiento                |
|                           | Compensación                  |
|                           | Desarrollo Profesional        |
| Compromiso Organizacional | Identificación con la Empresa |
|                           | Voluntad de Permanencia       |
|                           | Participación en Decisiones   |
|                           | Orgullo por la Empresa        |
| Entusiasmo y Energía      | Nivel de Energía              |
|                           | Interés por el Trabajo        |
|                           | Creatividad                   |
|                           | Proactividad                  |

Nota. – Elaboración propia a partir de las investigaciones de García (2021), Eroğlu y Kiray (2020), Miao et al. (2017), Nuñez y Valencia (2022) y Gutierrez (2022).

### 3.9. Confiabilidad de los instrumentos

#### 3.9.1. Alfa de Cronbach, Variable 1: Estrés Laboral

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach de la variable: Estrés Laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,864             | 12             |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la variable Estrés Laboral fue de 0.864, calculado a partir de 12 ítems del cuestionario aplicado al personal del área de ventas. Este valor evidencia una alta consistencia interna entre los ítems del instrumento, lo que significa que las preguntas diseñadas para medir el estrés laboral presentan una adecuada coherencia y estabilidad en sus respuestas, garantizando que evalúan de manera uniforme el mismo constructo.

En ese sentido, se concluyó que el instrumento utilizado para medir la variable Estrés Laboral es altamente confiable, por lo que los datos recopilados pueden considerarse válidos y precisos para los análisis estadísticos posteriores. Esta confiabilidad respalda la utilización del cuestionario en la investigación y permite asegurar la solidez de los resultados obtenidos respecto a esta variable.

### 3.9.2. Alfa de Cronbach, Dimensión 1: Cargas de Trabajo

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach de la dimensión 1 de la variable Estrés Laboral: Cargas de Trabajo*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,936             | 4              |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la dimensión Cargas de Trabajo fue de 0.936, calculado a partir de 4 ítems del cuestionario aplicado. Este resultado evidenció una excelente confiabilidad interna, lo que indica que las preguntas que conforman esta dimensión presentaron una alta coherencia y estabilidad en las respuestas de los participantes. En consecuencia, el instrumento utilizado para medir las cargas de trabajo dentro del contexto del estrés laboral resulta altamente confiable, permitiendo garantizar la precisión y validez de los datos obtenidos para el análisis correspondiente.

### 3.9.3. Alfa de Cronbach, Dimensión 2: Ambiente de Trabajo

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach de la dimensión 2 de la variable Estrés Laboral: Ambiente de Trabajo*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,896             | 4              |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la dimensión Ambiente de Trabajo fue de 0.896, calculado a partir de 4 ítems del cuestionario aplicado. Este

valor refleja una muy alta consistencia interna, lo que indica que las preguntas que evalúan las condiciones físicas, recursos disponibles, interrupciones y seguridad en el trabajo están estrechamente relacionadas entre sí. En consecuencia, el instrumento utilizado para medir esta dimensión del estrés laboral es altamente confiable, garantizando que los datos obtenidos sean precisos, válidos y adecuados para sustentar el análisis e interpretación estadística en la investigación.

### 3.9.4. *Alfa de Cronbach, Dimensión 3: Relaciones Interpersonales*

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach de la dimensión 3 de la variable Estrés Laboral: Relaciones Interpersonales*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,896             | 4              |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la dimensión Relaciones Interpersonales fue de 0.896, calculado a partir de 4 ítems del cuestionario aplicado. Este valor demuestra una alta confiabilidad interna, lo que indica que las preguntas relacionadas con el apoyo del supervisor, los conflictos con colegas, la comunicación y el trabajo en equipo son consistentes entre sí y evalúan de manera uniforme la misma dimensión. En consecuencia, el instrumento utilizado para medir las relaciones interpersonales dentro de la variable Estrés Laboral presenta una excelente estabilidad y precisión, asegurando que los resultados obtenidos sean válidos y representativos para el análisis estadístico posterior

### 3.9.5. Alfa de Cronbach, Variable 2: Motivación del Equipo de Ventas

**Tabla 7**

*Alfa de Cronbach de la variable: Motivación del Equipo de Ventas*

| Alfa de<br>Cronbach | N de<br>elementos |
|---------------------|-------------------|
| ,864                | 12                |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la variable Motivación del Equipo de Ventas fue de 0.864, calculado a partir de 12 ítems del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa. Este resultado indica una alta consistencia interna, lo que evidencia que las preguntas relacionadas con las dimensiones de satisfacción laboral, compromiso organizacional y entusiasmo y energía presentan una coherencia adecuada entre sí. Por tanto, los ítems empleados para evaluar la motivación laboral miden de manera uniforme el mismo constructo, garantizando la estabilidad de las respuestas.

En ese sentido, el instrumento utilizado para medir la variable Motivación del Equipo de Ventas es altamente confiable, permitiendo que los resultados obtenidos sean válidos y representativos para el análisis estadístico posterior. Este nivel de confiabilidad respalda la calidad del cuestionario aplicado, asegurando que los datos recopilados reflejen de forma precisa la realidad motivacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C.

### 3.9.6. Alfa de Cronbach, dimensión 1: Satisfacción Laboral

**Tabla 8**

*Alfa de Cronbach de la dimensión 1 de la variable Motivación: Satisfacción Laboral*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,910             | 4              |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la dimensión Satisfacción Laboral fue de 0.910, calculado a partir de 4 ítems del cuestionario aplicado. Este valor representa una excelente consistencia interna, lo que demuestra que los ítems relacionados con el grado de satisfacción, reconocimiento, compensación y desarrollo profesional son coherentes entre sí y evalúan adecuadamente esta dimensión. En consecuencia, el instrumento utilizado para medir la Satisfacción Laboral dentro de la variable Motivación del Equipo de Ventas es altamente confiable, garantizando que los resultados obtenidos sean precisos, válidos y consistentes para los análisis posteriores.

### 3.9.7. Alfa de Cronbach, dimensión 2: Compromiso Organizacional

**Tabla 9**

*Alfa de Cronbach de la dimensión 2 de la variable Motivación: Compromiso Organizacional*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,886             | 4              |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la dimensión Compromiso

Organizacional fue de 0.886, calculado a partir de 4 ítems del cuestionario aplicado. Este valor reflejó una muy alta confiabilidad interna, lo que indica que las preguntas relacionadas con la identificación con la empresa, la voluntad de permanencia, la participación en decisiones y el orgullo por la organización son coherentes y miden de forma uniforme esta dimensión. Por tanto, el instrumento utilizado para evaluar el Compromiso Organizacional dentro de la variable Motivación del Equipo de Ventas es altamente confiable, asegurando la validez y precisión de los resultados para el análisis estadístico correspondiente.

### 3.9.8. Alfa de Cronbach, dimensión 3: Entusiasmo y Energía

**Tabla 10**

*Alfa de Cronbach de la dimensión 3 de la variable Motivación: Entusiasmo y Energía*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,890             | 4              |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la dimensión Entusiasmo y Energía fue de 0.890, calculado a partir de 4 ítems del cuestionario aplicado. Este resultado indica una muy alta confiabilidad interna, lo que significa que los ítems relacionados con el nivel de energía, interés por el trabajo, creatividad y proactividad presentan una fuerte coherencia entre sí. En consecuencia, el instrumento utilizado para medir esta dimensión dentro de la variable Motivación del Equipo de Ventas es confiable y adecuado, garantizando que los resultados obtenidos sean válidos, precisos y reflejen con fidelidad el grado de entusiasmo y dinamismo del personal de ventas.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

Para la realización del trabajo de campo se realizó las siguientes actividades:

- a. Se solicitó autorización de la empresa Agroexportaciones Argos S.A.C. para poder aplicar los formularios mediante una encuesta de forma digital.
- b. Una vez otorgado el permiso, se coordinó con el equipo de ventas para poder aplicar los formularios digitales.
- c. Antes de la aplicación de los instrumentos se explicó al equipo de ventas los objetivos de la investigación y se les informó que su participación era voluntaria.
- d. El levantamiento de datos se realizó del 07 de octubre al 22 de octubre.

#### 4.2. Análisis estadístico de los resultados

##### 4.2.1. Resultados descriptivos de la variable “Estrés Laboral”

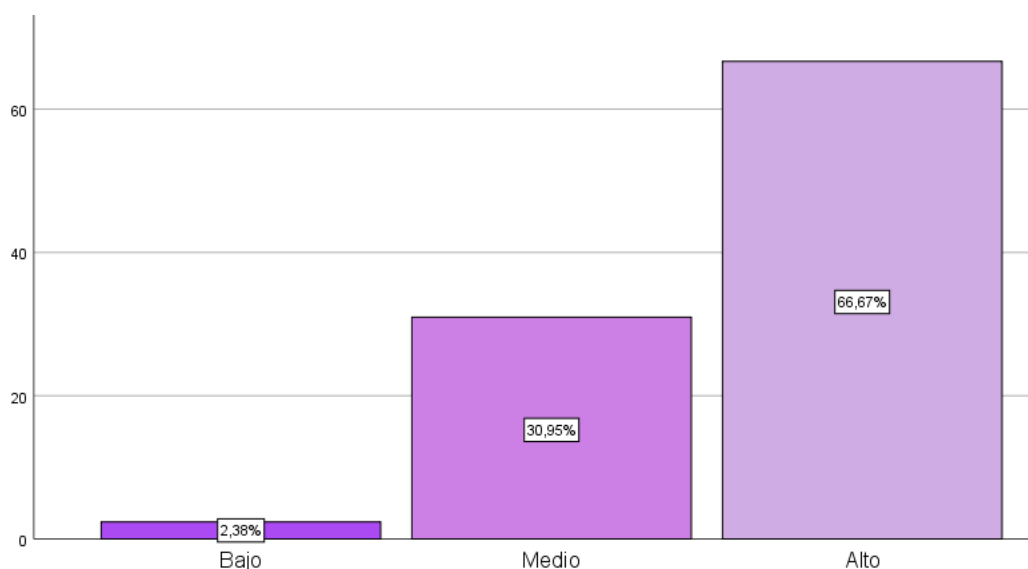
En la tabla 11 se presenta los resultados descriptivos de la variable Estrés Laboral

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencia y porcentual de la variable Estrés Laboral.*

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Bajo | 1          | 2,3        | 2,4               | 2,4                  |
| Medio       | 13         | 29,5       | 31,0              | 33,3                 |
| Alto        | 28         | 63,6       | 66,7              | 100,0                |
| Total       | 42         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

**Figura 1***Nivel de Estrés Laboral**Nota. Cuestionario Estrés Laboral*

En la tabla 11 y figura 1 de distribución de frecuencia y porcentual de la variable Estrés Laboral, se observa que el 66,7 % de los colaboradores presenta un nivel alto de estrés laboral, mientras que un 31,0 % se ubica en un nivel medio y solo un 2,4 % en un nivel bajo. Estos resultados reflejan que la mayoría del personal del área de ventas experimenta altos niveles de presión y tensión en su entorno laboral, lo cual podría afectar su bienestar físico y emocional, así como su desempeño en las tareas asignadas.

En general, la tendencia predominante hacia el nivel alto de estrés evidencia la necesidad de implementar estrategias organizacionales orientadas a la reducción de cargas laborales, mejora del clima organizacional y fortalecimiento del apoyo interpersonal, con el fin de promover un entorno de trabajo más saludable y equilibrado para los colaboradores de Agroexportaciones Argos S.A.C.

En la tabla 12 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la citada dimensión.

**Tabla 12**

*Dimensión 1: Cargas de Trabajo*

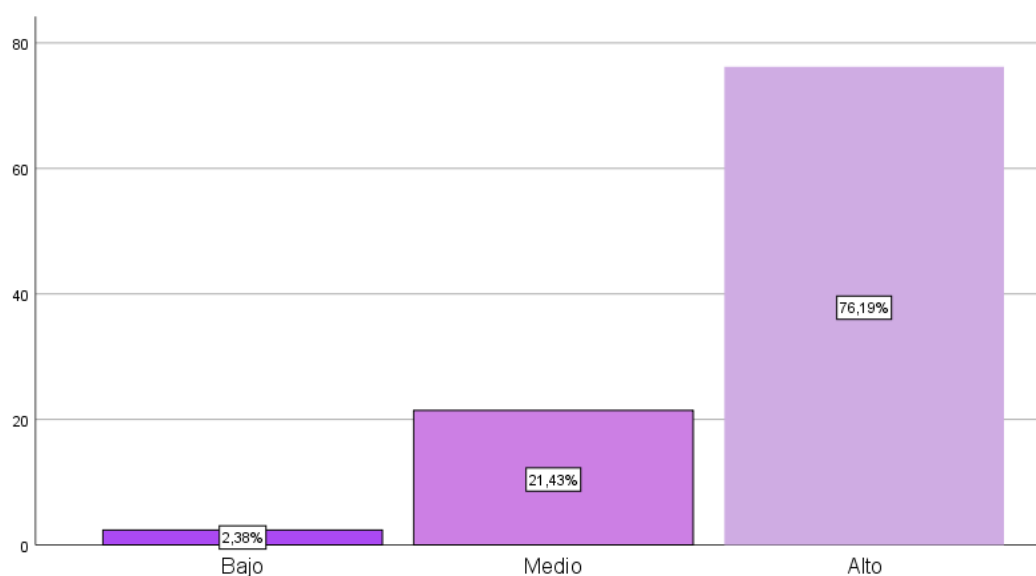
| N° | Ítem                                                                                 | Escala                         | Frecuencia | %            |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| 1  | Siento que el volumen de tareas asignadas es manejable.                              | Totalmente en desacuerdo       | 2          | 4,8          |
|    |                                                                                      | En desacuerdo                  | 0          | 0            |
|    |                                                                                      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10         | 23,8         |
|    |                                                                                      | De acuerdo                     | 21         | 50,0         |
|    |                                                                                      | Totalmente de acuerdo          | 9          | 21,4         |
|    |                                                                                      | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 2  | Las tareas que realizo son de una complejidad adecuada para mi nivel de habilidades. | Totalmente en desacuerdo       | 0          | 0            |
|    |                                                                                      | En desacuerdo                  | 6          | 14,3         |
|    |                                                                                      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4          | 9,5          |
|    |                                                                                      | De acuerdo                     | 24         | 57,1         |
|    |                                                                                      | Totalmente de acuerdo          | 8          | 19,0         |
|    |                                                                                      | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 3  | Dispongo de suficiente tiempo para completar mis tareas sin sentirme apurado.        | Totalmente en desacuerdo       | 3          | 7,1          |
|    |                                                                                      | En desacuerdo                  | 3          | 7,1          |
|    |                                                                                      | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5          | 11,9         |

|   |                                                                                           |           |              |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
|   | De acuerdo                                                                                | 20        | 47,6         |
|   | Totalmente de acuerdo                                                                     | 11        | 26,2         |
|   | <b>Total</b>                                                                              | <b>42</b> | <b>100.0</b> |
|   | Totalmente en desacuerdo                                                                  | 1         | 2,4          |
|   | En desacuerdo                                                                             | 4         | 9,5          |
| 4 | No suelo realizar horas extraordinarias para cumplir con mis responsabilidades laborales. |           |              |
|   | Ni de acuerdo ni en desacuerdo                                                            | 7         | 16,7         |
|   | De acuerdo                                                                                | 21        | 50,0         |
|   | Totalmente de acuerdo                                                                     | 9         | 21,4         |
|   | <b>Total</b>                                                                              | <b>42</b> | <b>100.0</b> |

---

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

En la dimensión Cargas de Trabajo, los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores percibe su carga laboral como manejable y adecuada. En el primer ítem, el 71,4 % de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el volumen de tareas asignadas es manejable. En el segundo ítem, el 76,1 % coincidió en que la complejidad de las tareas se ajusta a sus habilidades. Respecto al tiempo disponible para completar sus actividades, el 73,8 % indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con contar con suficiente tiempo para hacerlo sin sentirse presionado. Finalmente, en relación con la realización de horas extraordinarias, el 71,4 % manifestó no tener que extender su jornada laboral para cumplir con sus responsabilidades. En conjunto, estos resultados evidencian una percepción positiva del personal sobre la carga de trabajo, lo que sugiere una adecuada distribución de tareas y tiempos que contribuye a reducir el estrés laboral dentro del equipo de ventas.

**Figura 2***Nivel de Cargas de Trabajo*

*Nota. Cuestionario Estrés Laboral*

En la Figura “Nivel de Cargas de Trabajo”, se aprecia que el 76,19 % de los colaboradores presenta un nivel alto de cargas de trabajo, seguido por un 21,43 % con un nivel medio y solo un 2,38 % con un nivel bajo. Estos resultados evidencian que la mayoría del personal percibe una sobrecarga laboral considerable, lo cual puede generar presión y contribuir al incremento del estrés en el entorno de trabajo. En conjunto, los datos reflejan la necesidad de revisar la distribución de tareas y tiempos asignados, así como de promover medidas que equilibren la carga laboral y eviten la fatiga o el agotamiento del equipo de ventas.

En la tabla 13 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la citada dimensión.

**Tabla 13**

*Dimensión 2: Ambientes de Trabajo*

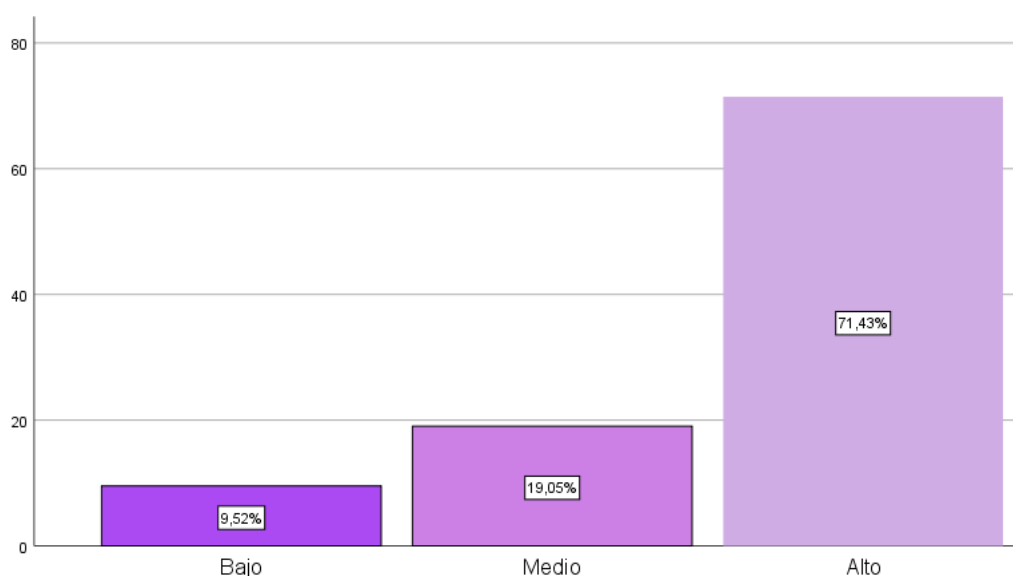
| Nº | Ítem                                                                                    | Escala                         | Frecuencia | %            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| 5  | Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son óptimas para realizar mis tareas.    | Totalmente en desacuerdo       | 1          | 2,4          |
|    |                                                                                         | En desacuerdo                  | 9          | 21,4         |
|    |                                                                                         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 14,3         |
|    |                                                                                         | De acuerdo                     | 21         | 50,0         |
|    |                                                                                         | Totalmente de acuerdo          | 5          | 11,9         |
|    |                                                                                         | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 6  | Tengo acceso a todos los recursos necesarios para desempeñar mi trabajo eficientemente. | Totalmente en desacuerdo       | 4          | 9,5          |
|    |                                                                                         | En desacuerdo                  | 5          | 11,9         |
|    |                                                                                         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,4          |
|    |                                                                                         | De acuerdo                     | 25         | 59,5         |
|    |                                                                                         | Totalmente de acuerdo          | 7          | 16,7         |
|    |                                                                                         | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 7  | Las interrupciones en mi lugar de trabajo son mínimas y no afectan mi rendimiento.      | Totalmente en desacuerdo       | 2          | 4,8          |
|    |                                                                                         | En desacuerdo                  | 5          | 11,9         |
|    |                                                                                         | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 14,3         |

|   |                                                                            |           |              |
|---|----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
|   | De acuerdo                                                                 | 20        | 47,6         |
|   | Totalmente de acuerdo                                                      | 9         | 21,4         |
|   | <b>Total</b>                                                               | <b>42</b> | <b>100.0</b> |
|   | Totalmente en desacuerdo                                                   | 4         | 9,5          |
|   | En desacuerdo                                                              | 4         | 9,5          |
| 8 | Me siento seguro/a en mi Ni de acuerdo ni en<br>entorno laboral desacuerdo | 6         | 14,3         |
|   | De acuerdo                                                                 | 20        | 47,6         |
|   | Totalmente de acuerdo                                                      | 8         | 19,0         |
|   | <b>Total</b>                                                               | <b>42</b> | <b>100.0</b> |

---

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

En la dimensión Ambiente de Trabajo, los resultados muestran una percepción mayormente positiva por parte de los colaboradores. En el ítem sobre las condiciones físicas del lugar de trabajo, el 61,9 % se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo en que son óptimas para realizar sus tareas. En cuanto al acceso a los recursos necesarios, el 76,2 % manifestó estar conforme, lo que evidencia una adecuada disponibilidad de materiales y herramientas para desempeñar sus funciones. Respecto a las interrupciones en el entorno laboral, el 69,0 % consideró que son mínimas y no afectan su rendimiento. Finalmente, el 66,6 % expresó sentirse seguro en su entorno laboral. En conjunto, estos resultados reflejan que los trabajadores perciben un ambiente de trabajo favorable, con buenas condiciones físicas y recursos suficientes, aunque aún existen oportunidades de mejora para reducir interrupciones y fortalecer la sensación de seguridad laboral.

**Figura 3***Nivel de Ambientes de Trabajo**Nota. Cuestionario Estrés Laboral*

En la Figura “Nivel de Ambientes de Trabajo”, se observa que el 71,43 % de los colaboradores presenta un nivel alto en esta dimensión, mientras que el 19,05 % se ubica en un nivel medio y solo el 9,52 % en un nivel bajo. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores percibe condiciones laborales adecuadas, tanto en aspectos físicos como en recursos disponibles y seguridad. En conjunto, la tendencia hacia un nivel alto evidencia que el personal considera su entorno laboral favorable y propicio para el desempeño eficiente de sus funciones, contribuyendo así a mantener un ambiente que mitiga los factores de estrés y favorece el bienestar dentro de la organización.

En la tabla 14 se presenta los descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la citada dimensión.

**Tabla 14***Dimensión 3: Relaciones Interpersonales*

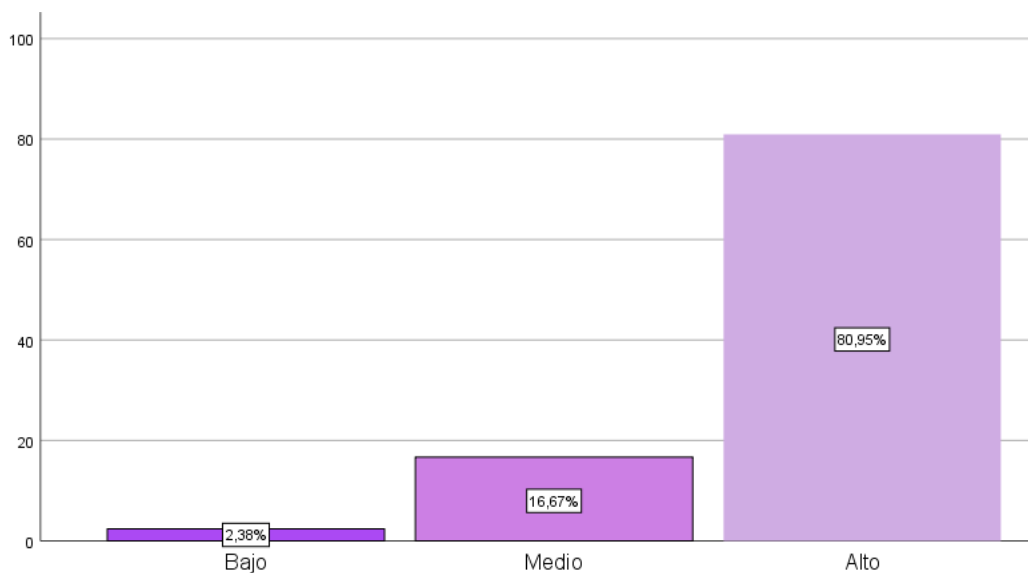
| Nº | Ítem                                                                   | Escala                         | Frecuencia | %            |
|----|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| 9  | Recibo el apoyo necesario de mi supervisor/a para realizar mi trabajo. | Totalmente en desacuerdo       | 1          | 2,4          |
|    |                                                                        | En desacuerdo                  | 9          | 21,4         |
|    |                                                                        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 14,3         |
|    |                                                                        | De acuerdo                     | 21         | 50,0         |
|    |                                                                        | Totalmente de acuerdo          | 5          | 11,9         |
|    |                                                                        | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 10 | Mis relaciones con mis colegas son positivas y colaborativas.          | Totalmente en desacuerdo       | 4          | 9,5          |
|    |                                                                        | En desacuerdo                  | 5          | 11,9         |
|    |                                                                        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1          | 2,4          |
|    |                                                                        | De acuerdo                     | 25         | 59,5         |
|    |                                                                        | Totalmente de acuerdo          | 7          | 16,7         |
|    |                                                                        | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 11 | La comunicación en mi equipo es clara y efectiva.                      | Totalmente en desacuerdo       | 2          | 4,8          |
|    |                                                                        | En desacuerdo                  | 5          | 11,9         |
|    |                                                                        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 14,3         |
|    |                                                                        | De acuerdo                     | 20         | 47,6         |
|    |                                                                        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 21,4         |
|    |                                                                        | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |

|    |                                                         |                                |           |              |
|----|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|--------------|
|    |                                                         |                                | 4         | 9,5          |
|    |                                                         | Totalmente en desacuerdo       |           |              |
|    |                                                         | En desacuerdo                  | 4         | 9,5          |
| 12 | Existe un buen trabajo en equipo en mi área de trabajo. | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6         | 14,3         |
|    |                                                         | De acuerdo                     | 20        | 47,6         |
|    |                                                         | Totalmente de acuerdo          | 8         | 19,0         |
|    |                                                         | <b>Total</b>                   | <b>42</b> | <b>100.0</b> |

---

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

En la dimensión Relaciones Interpersonales, los resultados evidencian una percepción favorable entre los colaboradores. En el ítem sobre el apoyo del supervisor, el 61,9 % manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo en recibir respaldo suficiente para realizar su trabajo. En cuanto a las relaciones con los colegas, el 76,2 % señaló que estas son positivas y colaborativas. Respecto a la comunicación dentro del equipo, el 69,0 % consideró que es clara y efectiva. Finalmente, el 66,6 % indicó que existe un buen trabajo en equipo en su área laboral. En conjunto, estos resultados reflejan que la mayoría del personal percibe relaciones interpersonales saludables y un entorno de cooperación, lo cual favorece la integración, la comunicación y el desempeño eficiente dentro del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C.

**Figura 4***Nivel de Relaciones Interpersonales*

*Nota. Cuestionario Estrés Laboral*

En la Figura “Nivel de Relaciones Interpersonales”, se observa que el 80,95 % de los colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 16,67 % se ubica en un nivel medio y solo el 2,38 % en un nivel bajo. Estos resultados muestran que la mayoría del personal percibe buenas relaciones interpersonales dentro del entorno laboral, caracterizadas por la cooperación, el respeto y la comunicación efectiva entre colegas y supervisores. En general, la tendencia hacia un nivel alto sugiere que existe un clima organizacional positivo, que contribuye al fortalecimiento del trabajo en equipo y a la reducción de conflictos, factores esenciales para mantener un ambiente laboral armonioso y productivo en Agroexportaciones Argos S.A.C.

#### 4.2.2. Resultados descriptivos de la variable “Motivación del Equipo de Ventas”

En la tabla 15 se presenta los resultados descriptivos de la variable Motivación del Equipo de Ventas

**Tabla 15**

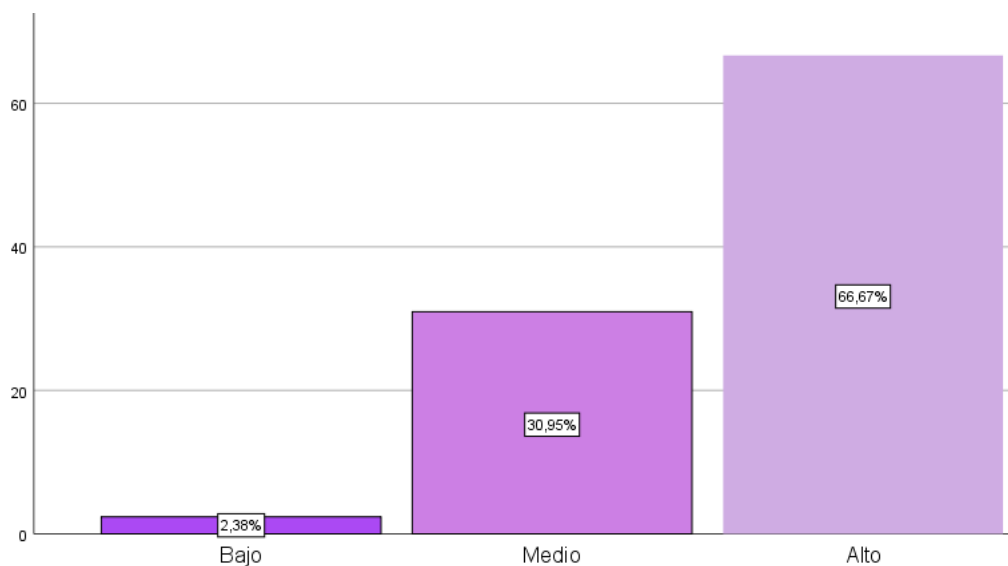
*Distribución de frecuencia y porcentual de la variable Motivación del Equipo de Ventas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 1          | 2,3        | 2,4               | 2,4                  |
|        | Medio | 13         | 29,5       | 31,0              | 33,3                 |
|        | Alto  | 28         | 63,6       | 66,7              | 100,0                |
|        | Total | 42         | 95,5       | 100,0             |                      |

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

**Figura 5**

*Nivel de Motivación del Equipo de Ventas*



*Nota. Cuestionario Motivación del Equipo de Ventas*

En la tabla 15 y la figura 5 de distribución de frecuencia y porcentual de la variable Motivación del Equipo de Ventas, se observa que el 66,7 % de los colaboradores presenta un nivel alto de motivación, mientras que el 31,0 % se ubica en un nivel medio y solo el 2,4 % en un nivel bajo. Estos resultados indican que la mayoría del personal del área de ventas demuestra compromiso, entusiasmo y satisfacción en el desempeño de sus funciones. En conjunto, la tendencia hacia niveles altos de motivación refleja un entorno laboral favorable, en el que los trabajadores se sienten valorados y dispuestos a cumplir con sus objetivos, lo cual impacta positivamente en la productividad y los resultados de Agroexportaciones Argos S.A.C.

En la tabla 16 se presenta los resultados descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la citada dimensión.

**Tabla 16**

*Dimensión 1: Satisfacción Laboral*

| Nº | Ítem                                                                            | Escala                         | Frecuencia | %            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| 1  | Estoy satisfecho/a con el trabajo que realizo en Agroexportaciones Argos S.A.C. | Totalmente en desacuerdo       | 2          | 4,8          |
|    |                                                                                 | En desacuerdo                  | 2          | 4,8          |
|    |                                                                                 | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 19,0         |
|    |                                                                                 | De acuerdo                     | 19         | 45,2         |
|    |                                                                                 | Totalmente de acuerdo          | 11         | 26,2         |
|    |                                                                                 | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 2  | Siento que mi trabajo es reconocido y valorado por                              | Totalmente en desacuerdo       | 0          | 0            |

|   |                                                                               |                                |           |              |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|--------------|
| 3 | la empresa.                                                                   | En desacuerdo                  | 6         | 14,3         |
|   |                                                                               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4         | 9,5          |
|   |                                                                               | De acuerdo                     | 24        | 57,1         |
|   |                                                                               | Totalmente de acuerdo          | 8         | 19,0         |
|   |                                                                               | <b>Total</b>                   | <b>42</b> | <b>100.0</b> |
|   | Considero que la compensación que recibo es justa por el trabajo que realizo. | Totalmente en desacuerdo       | 3         | 7,1          |
|   |                                                                               | En desacuerdo                  | 0         | 0            |
|   |                                                                               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7         | 16,7         |
|   |                                                                               | De acuerdo                     | 27        | 64,3         |
|   |                                                                               | Totalmente de acuerdo          | 5         | 11,9         |
| 4 | Tengo oportunidades de desarrollo profesional en mi puesto actual.            | <b>Total</b>                   | <b>42</b> | <b>100.0</b> |
|   |                                                                               | Totalmente en desacuerdo       | 2         | 4,8          |
|   |                                                                               | En desacuerdo                  | 0         | 0            |
|   |                                                                               | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10        | 23,8         |
|   |                                                                               | De acuerdo                     | 21        | 50,0         |
|   |                                                                               | Totalmente de acuerdo          | 9         | 21,4         |
|   |                                                                               | <b>Total</b>                   | <b>42</b> | <b>100.0</b> |

---

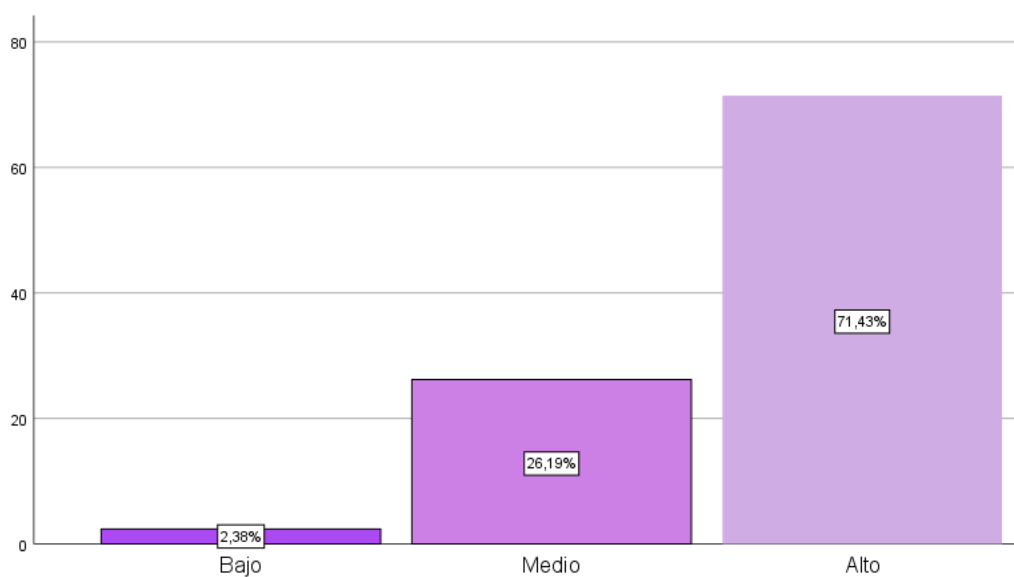
*Nota. Datos recolectados de SPSS*

En la dimensión Satisfacción Laboral, los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva por parte de los colaboradores. En el ítem referido a la satisfacción con el trabajo realizado, el 71,4 % manifestó estar de

acuerdo o totalmente de acuerdo. En cuanto al reconocimiento laboral, el 76,1 % consideró que su trabajo es valorado por la empresa. Sobre la compensación económica, el 76,2 % indicó percibir una retribución justa en relación con sus funciones. Finalmente, respecto a las oportunidades de desarrollo profesional, el 71,4 % expresó estar conforme. En conjunto, estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción laboral, evidenciando que los colaboradores se sienten valorados, recompensados y con posibilidades de crecimiento, lo cual contribuye positivamente a su motivación y compromiso dentro de Agroexportaciones Argos S.A.C.

**Figura 6**

*Nivel de Satisfacción Laboral*



*Nota. Cuestionario Motivación del Equipo de Ventas*

En la Figura “Nivel de Satisfacción Laboral”, se observa que el 71,43 % de los colaboradores presenta un nivel alto, el 26,19 % se ubica en un nivel medio y solo el 2,38 % muestra un nivel bajo. Este resultado evidencia que la mayoría del personal se encuentra satisfecho con su trabajo, percibiendo reconocimiento,

compensación justa y oportunidades de desarrollo dentro de la empresa. En conjunto, la tendencia hacia niveles altos de satisfacción refleja un ambiente laboral positivo, en el que los empleados se sienten valorados y motivados, lo que favorece su compromiso y desempeño dentro de Agroexportaciones Argos S.A.C.

En la tabla 17 se presenta los resultados descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la citada dimensión.

**Tabla 17**

*Dimensión 2: Compromiso Organizacional*

| N° | Ítem                                                                                   | Escala                         | Frecuencia | %            |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
|    |                                                                                        | Totalmente en desacuerdo       | 1          | 2,4          |
|    | Me siento identificado/a con los valores y objetivos de Agroexportaciones Argos S.A.C. | En desacuerdo                  | 8          | 19,0         |
| 5  |                                                                                        | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 14,3         |
|    |                                                                                        | De acuerdo                     | 15         | 35,7         |
|    |                                                                                        | Totalmente de acuerdo          | 12         | 28,6         |
|    |                                                                                        | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
|    |                                                                                        | Totalmente en desacuerdo       | 3          | 7,1          |
|    |                                                                                        | En desacuerdo                  | 6          | 14,3         |
| 6  | Tengo la intención de permanecer en la empresa a largo plazo.                          | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 19,0         |
|    |                                                                                        | De acuerdo                     | 16         | 38,1         |
|    |                                                                                        | Totalmente de acuerdo          | 9          | 21,4         |
|    |                                                                                        | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |

|   |                                                                                |                                   |           |              |
|---|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------|--------------|
|   |                                                                                | Totalmente en<br>desacuerdo       | 4         | 9,5          |
|   |                                                                                | En desacuerdo                     | 3         | 7,1          |
| 7 | Mi opinión es tomada en<br>cuenta en las decisiones<br>que afectan mi trabajo. | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 2         | 4,8          |
|   |                                                                                | De acuerdo                        | 25        | 59,5         |
|   |                                                                                | Totalmente de acuerdo             | 8         | 19,0         |
|   |                                                                                | <b>Total</b>                      | <b>42</b> | <b>100.0</b> |
|   |                                                                                | Totalmente en<br>desacuerdo       | 2         | 4,8          |
|   |                                                                                | En desacuerdo                     | 7         | 16,7         |
| 8 | Me siento orgulloso/a de<br>trabajar en<br>Agroexportaciones Argos<br>S.A.C.   | Ni de acuerdo ni en<br>desacuerdo | 4         | 9,5          |
|   |                                                                                | De acuerdo                        | 19        | 45,2         |
|   |                                                                                | Totalmente de acuerdo             | 10        | 23,8         |
|   |                                                                                | <b>Total</b>                      | <b>42</b> | <b>100.0</b> |

---

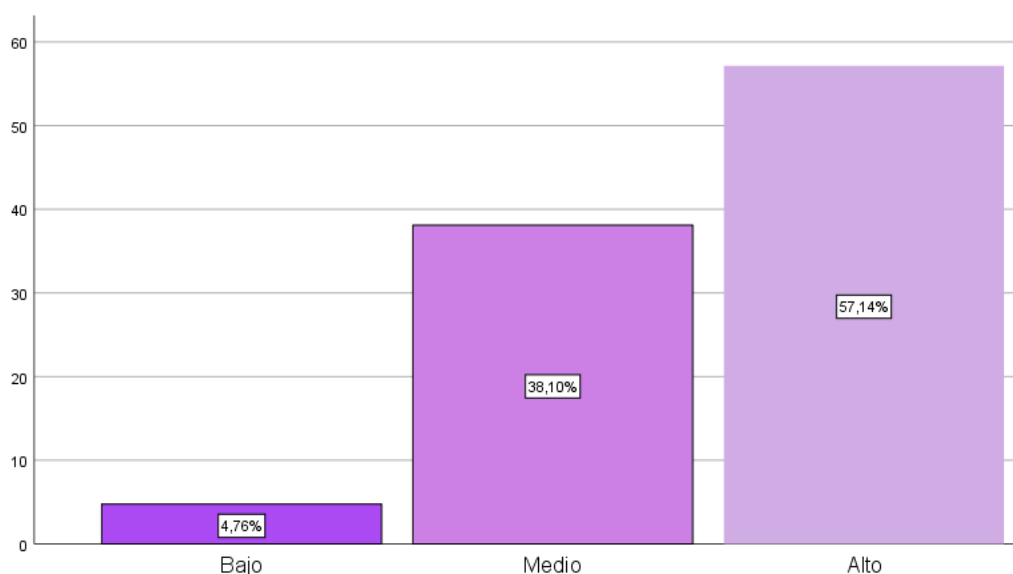
*Nota. Datos recolectados de SPSS*

En la dimensión Compromiso Organizacional, los resultados reflejan una tendencia positiva en la percepción de los colaboradores. En el ítem referido a la identificación con los valores y objetivos de la empresa, el 64,3 % manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, mostrando una conexión emocional y profesional con la organización. En cuanto a la intención de permanencia, el 59,5 % expresó su deseo de continuar en la empresa a largo plazo. Respecto a la participación en decisiones laborales, el 78,5 % afirmó que su opinión es considerada, lo que sugiere un ambiente participativo. Finalmente, el 69,0 % señaló sentirse orgulloso de formar parte de Agroexportaciones Argos S.A.C. En

conjunto, los resultados evidencian un alto nivel de compromiso organizacional, donde los colaboradores se sienten identificados con la empresa, valorados en sus aportes y motivados a contribuir al logro de los objetivos institucionales.

**Figura 7**

*Nivel de Compromiso Organizacional*



*Nota. Cuestionario Motivación del Equipo de Ventas*

En la Figura “Nivel de Compromiso Organizacional”, se aprecia que el 57,14 % de los colaboradores presenta un nivel alto, mientras que el 38,10 % se ubica en un nivel medio y solo el 4,76 % en un nivel bajo. Estos resultados reflejan que la mayoría del personal se siente identificado con la empresa, orgulloso de pertenecer a ella y comprometido con sus objetivos. La tendencia hacia niveles altos indica una fuerte conexión organizacional y disposición a contribuir con el logro de metas institucionales, lo cual favorece la estabilidad laboral, la lealtad y el sentido de pertenencia dentro de Agroexportaciones Argos S.A.C.

En la tabla 18 se presenta los resultados descriptivos por cada una de las preguntas que conforman la citada dimensión.

**Tabla 18***Dimensión 3: Entusiasmo y Energía*

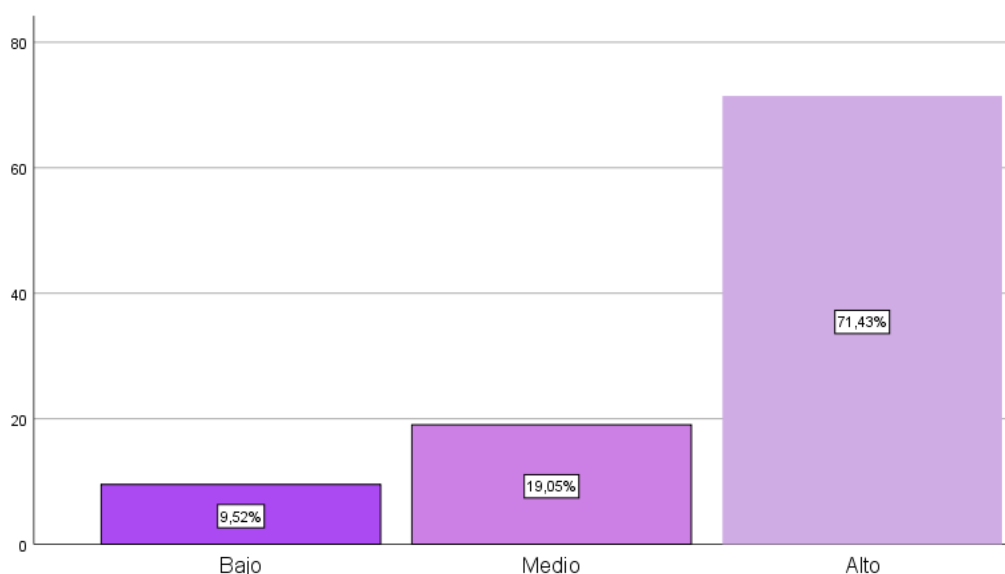
| Nº | Ítem                                                                     | Escala                         | Frecuencia | %            |
|----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|
| 9  | Me siento con un alto nivel de energía para realizar mis tareas diarias. | Totalmente en desacuerdo       | 4          | 9,5          |
|    |                                                                          | En desacuerdo                  | 3          | 7,1          |
|    |                                                                          | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 8          | 19,0         |
|    |                                                                          | De acuerdo                     | 22         | 52,4         |
|    |                                                                          | Totalmente de acuerdo          | 5          | 11,9         |
|    |                                                                          | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 10 | Estoy interesado/a en mi trabajo y en mejorar continuamente.             | Totalmente en desacuerdo       | 1          | 2,4          |
|    |                                                                          | En desacuerdo                  | 9          | 21,4         |
|    |                                                                          | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9          | 21,4         |
|    |                                                                          | De acuerdo                     | 16         | 38,1         |
|    |                                                                          | Totalmente de acuerdo          | 7          | 16,7         |
|    |                                                                          | <b>Total</b>                   | <b>42</b>  | <b>100.0</b> |
| 11 | Me siento creativo/a y con nuevas ideas para aportar al equipo.          | Totalmente en desacuerdo       | 4          | 9,5          |
|    |                                                                          | En desacuerdo                  | 8          | 19,0         |
|    |                                                                          | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6          | 14,3         |
|    |                                                                          | De acuerdo                     | 18         | 42,9         |
|    |                                                                          | Totalmente de acuerdo          | 6          | 14,3         |
|    |                                                                          |                                |            |              |

|    |                                                |                                |           |              |
|----|------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|--------------|
|    |                                                | <b>Total</b>                   | <b>42</b> | <b>100.0</b> |
|    |                                                | Totalmente en desacuerdo       | 1         | 2,4          |
|    |                                                | En desacuerdo                  | 8         | 19,0         |
| 12 | Suelo ser proactivo/a en mi puesto de trabajo. | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 6         | 14,3         |
|    |                                                | De acuerdo                     | 15        | 35,7         |
|    |                                                | Totalmente de acuerdo          | 12        | 28,6         |
|    |                                                | <b>Total</b>                   | <b>42</b> | <b>100.0</b> |

---

*Nota. Datos recolectados de SPSS*

En la dimensión Entusiasmo y Energía, los resultados evidencian una percepción predominantemente positiva por parte de los colaboradores. En el ítem sobre el nivel de energía para realizar las tareas diarias, el 64,3 % indicó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo. En relación con el interés por el trabajo y la mejora continua, el 54,8 % manifestó una actitud favorable. Respecto a la creatividad y generación de nuevas ideas, el 57,2 % coincidió en sentirse creativo y con disposición para aportar al equipo. Finalmente, en cuanto a la proactividad laboral, el 64,3 % señaló actuar de manera anticipada y participativa en sus funciones. En conjunto, estos resultados reflejan un alto nivel de entusiasmo y energía en el equipo de ventas, caracterizado por trabajadores motivados, comprometidos e interesados en mejorar su desempeño dentro de Agroexportaciones Argos S.A.C.

**Figura 8***Nivel de Entusiasmo y Energía*

*Nota. Cuestionario Motivación del Equipo de Ventas*

En la Figura “Nivel de Entusiasmo y Energía”, se aprecia que el 71,43 % de los colaboradores presenta un nivel alto, el 19,05 % se encuentra en un nivel medio y el 9,52 % en un nivel bajo. Estos resultados evidencian que la mayoría del personal muestra una actitud positiva, energía y disposición para cumplir sus labores con compromiso y creatividad. La tendencia hacia un nivel alto de entusiasmo y energía refleja que los colaboradores de Agroexportaciones Argos S.A.C. se sienten motivados, con interés por su trabajo y orientados al logro de los objetivos organizacionales, lo cual contribuye a un clima laboral dinámico y productivo.

### 4.3. Prueba de normalidad

#### 4.3.1. De la variable: *Estrés Laboral*

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

**Tabla 19**

*Prueba de normalidad del “Estrés Laboral”*

|                | Kolmogorov-Smirnov |    |       | Shapiro-Wilk |    |      |
|----------------|--------------------|----|-------|--------------|----|------|
|                | Estadístico        | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig. |
| Estrés Laboral | ,107               | 42 | ,200* | ,950         | 42 | ,065 |

*Nota. Prueba de normalidad de la “Estrés Laboral”*

Interpretación:

En la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a la variable Estrés Laboral, se obtuvo un valor de significancia de 0.065, el cual es mayor a 0.05. Esto permite aceptar la hipótesis nula (Ho), concluyendo que los datos provienen de una distribución normal. Este resultado significa que la distribución de las respuestas obtenidas en el cuestionario de estrés laboral no presenta desviaciones significativas respecto a una curva normal, lo que valida la homogeneidad y equilibrio en la dispersión de los datos. En consecuencia, se puede afirmar que el conjunto de datos analizados cumple con el supuesto de normalidad requerido para la aplicación de pruebas estadísticas paramétricas, asegurando la fiabilidad de los análisis correlacionales e inferenciales posteriores dentro del estudio.

#### 4.3.2. De la variable: *Motivación del Equipo de Ventas*

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

**Tabla 20**

*Prueba de normalidad del “Motivación del Equipo de Ventas”*

|            | Kolmogorov-Smirnov |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|------------|--------------------|----|------|--------------|----|------|
|            | Estadístico        | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Motivación | ,155               | 42 | ,013 | ,935         | 42 | ,018 |

*Nota. Prueba de normalidad de la “Motivación del Equipo de Ventas”*

Interpretación:

En la prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada a la variable Motivación del Equipo de Ventas, se obtuvo un valor de significancia de 0.018, el cual es menor a 0.05. Este resultado lleva a rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alternativa (Hi), indicando que los datos no provienen de una distribución normal. En otras palabras, la distribución de los puntajes de motivación presenta una ligera asimetría o dispersión que se aleja del patrón normal esperado. Este comportamiento sugiere la necesidad de emplear pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis inferencial, con el fin de garantizar resultados más precisos y adecuados. En conclusión, los datos de la variable Motivación del Equipo de Ventas no se ajustan a una distribución normal, por lo que deben analizarse mediante procedimientos estadísticos que no requieran este supuesto.

#### 4.4. Comprobación de la Hipótesis

##### a. Hipótesis General

***El estrés laboral influye en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025***

**Tabla 21**

*Influencia entre el Estrés Laboral y la Motivación del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025*

|                 |                                       |                             | Estrés Laboral | Motivación<br>del Equipo<br>de Ventas |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------|----------------|---------------------------------------|
| Rho de Spearman | Estrés Laboral                        | Coefficiente de correlación | 1,000          | ,770**                                |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | .              | ,002                                  |
|                 |                                       | N                           | 42             | 42                                    |
|                 | Motivación del<br>Equipo de<br>Ventas | Coefficiente de correlación | ,770**         | 1,000                                 |
|                 |                                       | Sig. (bilateral)            | ,002           | .                                     |
|                 |                                       | N                           | 42             | 42                                    |

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

##### Interpretación:

En la comprobación de la hipótesis general, se aplicó la prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación del equipo de ventas en Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025. Los resultados muestran un coeficiente de correlación  $Rho = 0.770$  con un nivel de significancia bilateral de 0.002, el cual es menor a 0.05. Este resultado indica la existencia de una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Esto significa que, a medida que aumenta el nivel de estrés laboral, también se incrementan los efectos sobre la motivación del equipo de ventas. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ), confirmando que el estrés laboral influye significativamente en la motivación del equipo de ventas. Este hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer estrategias de bienestar organizacional

orientadas a reducir los factores estresores y mejorar el desempeño y la satisfacción del personal.

b. Hipótesis Específica “H1”

*El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del equipo de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025*

**Tabla 22**

*Influencia entre el Estrés Laboral y la dimensión Satisfacción Laboral del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025*

|                 |                                |                            | Estrés Laboral | D1.<br>Satisfacción<br>Laboral |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------|----------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Estrés Laboral                 | Coeficiente de correlación | 1,000          | ,754**                         |
|                 |                                | Sig. (bilateral)           | .              | ,003                           |
|                 |                                | N                          | 42             | 42                             |
|                 | D1.<br>Satisfacción<br>Laboral | Coeficiente de correlación | ,754**         | 1,000                          |
|                 |                                | Sig. (bilateral)           | ,003           | .                              |
|                 |                                | N                          | 42             | 42                             |

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

**Interpretación:**

En la comprobación de la hipótesis específica H1, se aplicó la correlación de Spearman para analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025. Los resultados muestran un coeficiente de correlación  $Rho = 0.769$  con un nivel de significancia bilateral de 0.003, valor inferior a 0.05. Esto indica la existencia de una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

En términos interpretativos, el resultado evidencia que el estrés laboral influye directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores; es decir, a medida que aumentan los niveles de estrés, la satisfacción con el trabajo tiende a verse afectada negativamente, impactando en la percepción de reconocimiento, compensación y

desarrollo profesional. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), confirmando que el estrés laboral tiene una influencia significativa sobre la satisfacción laboral del equipo de ventas, lo que resalta la importancia de mantener un entorno laboral equilibrado y con condiciones adecuadas para promover el bienestar de los trabajadores.

c. Hipótesis Específica “H2”

***El estrés laboral influye en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025***

**Tabla 23**

*Influencia entre el Estrés Laboral y la dimensión Compromiso Organizacional del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025*

|                               |                               |                            | Estrés Laboral | D2. Compromiso Organizacional |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman               | Estrés Laboral                | Coeficiente de correlación | 1,000          | ,731**                        |
|                               |                               | Sig. (bilateral)           | .              | ,003                          |
|                               |                               | N                          | 42             | 42                            |
| D2. Compromiso Organizacional | D2. Compromiso Organizacional | Coeficiente de correlación | ,731**         | 1,000                         |
|                               |                               | Sig. (bilateral)           | ,003           | .                             |
|                               |                               | N                          | 42             | 42                            |

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

**Interpretación:**

En la comprobación de la hipótesis específica H2, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para analizar la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025. Los resultados evidencian un coeficiente de correlación  $Rho = 0.731$  con un nivel de significancia bilateral de 0.003, valor menor a 0.05, lo que demuestra una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Este resultado permite afirmar que el estrés laboral influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores. En términos prácticos, un incremento en los niveles de estrés puede reducir la identificación del trabajador con los valores y objetivos de la empresa, así como su disposición a permanecer en ella o aportar activamente al logro de sus metas. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ), concluyendo que el estrés laboral afecta el grado de compromiso organizacional del equipo de ventas, subrayando la importancia de fortalecer la gestión emocional y el bienestar en el entorno laboral para mantener una fuerza laboral leal y motivada.

d. Hipótesis Específica “H3”

***El estrés laboral influye en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025***

**Tabla 24**

*Influencia entre el Estrés Laboral y la dimensión Entusiasmo y energía del Equipo de Ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025*

|                          |                          |                            | Estrés Laboral | D3. Entusiasmo y Energía |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------|--------------------------|
| Rho de Spearman          | Estrés Laboral           | Coeficiente de correlación | 1,000          | ,697**                   |
|                          |                          | Sig. (bilateral)           | .              | ,005                     |
|                          |                          | N                          | 42             | 42                       |
| D3. Entusiasmo y Energía | D3. Entusiasmo y Energía | Coeficiente de correlación | ,697**         | 1,000                    |
|                          |                          | Sig. (bilateral)           | ,005           | .                        |
|                          |                          | N                          | 42             | 42                       |

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

**Interpretación:**

En la comprobación de la hipótesis específica H3, se aplicó la correlación de Spearman para analizar la relación entre el estrés laboral y la dimensión entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025. Los resultados muestran un coeficiente de correlación  $Rho = 0.697$  con un nivel de

significancia bilateral de 0.005, valor inferior a 0.05, lo que evidencia una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Esto permite concluir que el estrés laboral influye significativamente en el entusiasmo y la energía del equipo de ventas, es decir, cuando los niveles de estrés aumentan, la disposición, la proactividad y el interés por el trabajo tienden a verse afectados. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ), confirmando que el estrés laboral tiene un impacto directo en la vitalidad y el desempeño del personal. Estos resultados resaltan la importancia de implementar estrategias de bienestar y manejo del estrés para mantener un alto nivel de energía y compromiso dentro del equipo de ventas de la organización.

#### **4.5. Discusión**

Los resultados obtenidos en la investigación confirman que el estrés laboral influye de manera significativa en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., evidenciando una relación positiva y significativa entre ambas variables. Este hallazgo coincide con lo planteado por Machaca (2019), quien señaló que altos niveles de estrés repercuten directamente en la motivación y desempeño de los colaboradores, destacando la importancia de mantener entornos laborales saludables que favorezcan la productividad y el bienestar. Asimismo, los resultados de esta tesis reflejan lo expuesto por Balvin (2018), al afirmar que las exigencias laborales y el apoyo social son factores que inciden de manera directa en el rendimiento y la satisfacción del trabajador. En el contexto de Agroexportaciones Argos S.A.C., los elevados niveles de estrés detectados en la mayoría de los trabajadores del área de ventas confirman que la presión laboral y la sobrecarga de tareas son aspectos determinantes que afectan su motivación y compromiso.

De manera específica, los resultados de las dimensiones del estrés laboral —cargas de trabajo, ambiente de trabajo y relaciones interpersonales— muestran que los colaboradores perciben una alta demanda de esfuerzo, aunque mantienen una percepción favorable respecto a las condiciones físicas y el clima de relaciones humanas. Esto coincide con la postura de García (2021), quien sostiene que el entorno laboral y el liderazgo influyen directamente en la actitud y satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, los niveles elevados de exigencia evidencian la necesidad de equilibrar las responsabilidades asignadas con los recursos disponibles, tal como sugieren Nuñez y Valencia (2022) al subrayar la importancia de considerar los factores contextuales y culturales en la gestión del estrés dentro de las organizaciones peruanas.

En cuanto a la variable motivación del equipo de ventas, los resultados revelaron que la mayoría de los colaboradores presenta un nivel alto, lo que indica que, a pesar de los factores estresantes, el equipo mantiene una disposición favorable hacia su labor. Este comportamiento se relaciona con lo planteado por Gutiérrez (2022), quien afirma que la motivación laboral se fortalece cuando las empresas promueven estrategias orientadas al bienestar del trabajador y reconocen su desempeño. Sin embargo, el análisis correlacional demuestra que el incremento del estrés afecta directamente la satisfacción, el compromiso y el entusiasmo del personal, lo que refleja una conexión inversa entre la presión laboral y el bienestar emocional.

Asimismo, en la dimensión satisfacción laboral, se observó que los colaboradores se sienten valorados y conformes con su trabajo, aunque el estrés elevado puede disminuir su nivel de satisfacción, lo cual coincide con lo señalado por Álvarez (2015), quien destacó que los factores psicosociales del entorno

laboral ejercen una influencia directa y negativa en la satisfacción y el rendimiento de los empleados. En cuanto al compromiso organizacional, los resultados muestran que el estrés afecta el grado de identificación con la empresa, tal como advierte Cartuche (2017), quien encontró que la tensión sostenida en el ambiente laboral reduce la lealtad y la permanencia de los trabajadores. Finalmente, la dimensión entusiasmo y energía también se ve afectada, ya que niveles altos de estrés reducen la proactividad, la creatividad y la disposición para asumir nuevos retos.

En conjunto, los hallazgos de esta investigación respaldan la premisa de que el estrés laboral constituye un factor determinante en la motivación de los trabajadores, reafirmando lo expresado por Sánchez (2020) respecto a la utilidad de los estudios cuantitativos para comprender el impacto del estrés en contextos empresariales específicos. Los resultados no solo confirman los planteamientos teóricos sobre el comportamiento organizacional, sino que también se alinean con las investigaciones previas revisadas en el marco teórico, consolidando la idea de que un entorno laboral saludable, con condiciones adecuadas y liderazgo empático, es clave para mantener la motivación, el compromiso y la productividad del equipo de ventas en Agroexportaciones Argos S.A.C.

## CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación permiten confirmar la hipótesis general, al demostrarse que existe una relación positiva y significativa entre el estrés laboral y la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C. ( $\rho = 0.770$ ;  $p = 0.002$ ). Esto significa que a medida **que aumentan los niveles de estrés laboral, se generan efectos directos sobre la motivación del personal,** impactando en su satisfacción, compromiso y energía para el trabajo. Este hallazgo valida el objetivo general del estudio y coincide con lo planteado en la teoría del comportamiento organizacional, que sostiene que los factores psicosociales que influyen en la productividad, el bienestar y la permanencia de los trabajadores. A nivel organizacional, los resultados evidenciaron que el estrés laboral constituye un factor determinante en la gestión del talento humano, reafirmando la necesidad de implementar estrategias preventivas que promuevan la estabilidad emocional y el clima laboral adecuado en el área de ventas.

Se determinó que el estrés laboral influyó significativamente en la satisfacción laboral del equipo de ventas ( $\rho = 0.769$ ;  $p = 0.003$ ), confirmando la primera hipótesis específica. Este resultado indica que los trabajadores que experimentan mayores niveles de estrés tienden a mostrar mayor satisfacción con su entorno, percibiendo reconocimiento, estabilidad y desarrollo profesional. Por el contrario, cuando el estrés es elevado, la percepción de justicia, valoración y bienestar disminuye. A nivel práctico, esto sugiere que la empresa debe priorizar políticas internas que fortalezcan el reconocimiento y la comunicación, factores que contribuyen directamente a la satisfacción y permanencia de los colaboradores.

La dimensión compromiso organizacional alcanzó una correlación positiva y significativa con el estrés laboral ( $\rho = 0.731$ ;  $p = 0.003$ ), lo que confirma la segunda

hipótesis específica. Esto significa que el nivel de tensión psicológica percibido por los colaboradores incide en su sentido de pertenencia, lealtad y disposición a contribuir con los objetivos institucionales. Cuando las condiciones laborales generan sobrecarga o desmotivación, el vínculo emocional con la empresa se debilita. Por tanto, resulta esencial fomentar un liderazgo participativo y un ambiente de confianza que consolide el compromiso organizacional, promoviendo el orgullo de pertenecer a la institución.

Finalmente, se comprobó que el estrés laboral influyó en el entusiasmo y energía del equipo de ventas ( $p = 0.697$ ;  $p = 0.005$ ), validando la tercera hipótesis específica. Este resultado demuestra que los niveles de estrés impactan en la disposición, la creatividad y la proactividad del personal. Los trabajadores con menor estrés tienden a mantener una actitud positiva, energía sostenida y mayor productividad, mientras que quienes enfrentan altos niveles de presión manifiestan agotamiento físico y emocional. En términos aplicativos, esto implica que la empresa debe promover actividades de bienestar, equilibrio entre vida personal y laboral, y mecanismos de apoyo psicológico que fortalezcan el entusiasmo y la vitalidad del equipo.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Área de Recursos Humanos implemente un programa integral de gestión del estrés laboral dentro de la empresa Agroexportaciones Argos S.A.C., orientado a identificar, prevenir y reducir los factores estresores que afectan al equipo de ventas. Este programa debe incluir talleres de manejo del estrés, técnicas de relajación, inteligencia emocional y control de la ansiedad, con la finalidad de mejorar el bienestar psicológico de los colaboradores. Asimismo, es importante realizar evaluaciones periódicas del nivel de estrés mediante encuestas o instrumentos validados, lo cual permitirá monitorear la evolución del problema y tomar decisiones oportunas. La empresa también debe fomentar pausas activas durante la jornada laboral y promover un equilibrio entre la vida personal y laboral. Estas acciones contribuirán a reducir la carga emocional de los trabajadores, mejorar su desempeño y fortalecer su motivación. Finalmente, la implementación de este programa permitirá generar un entorno laboral más saludable, incrementando la productividad y reduciendo la rotación del personal.

Se sugiere que el Área Comercial, en coordinación con el Área de Recursos Humanos, optimice la distribución de las cargas laborales dentro del equipo de ventas, con el objetivo de evitar la sobrecarga de trabajo que genera altos niveles de estrés en los colaboradores. Para ello, es necesario realizar un análisis detallado de las funciones, responsabilidades y tiempos asignados a cada trabajador, asegurando una asignación equitativa y realista de las tareas. Además, se deben establecer metas comerciales alcanzables y alineadas con las capacidades del equipo, evitando presiones excesivas que puedan afectar su rendimiento y motivación. Es fundamental también implementar herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de ventas y reduzcan la carga operativa.

La supervisión constante por parte de los líderes permitirá detectar posibles desequilibrios en la carga laboral y corregirlos oportunamente. Estas acciones contribuirán a mejorar la satisfacción laboral, disminuir el estrés y aumentar la eficiencia del equipo. En consecuencia, se logrará un mejor desempeño organizacional y mayor compromiso por parte de los colaboradores.

Se recomienda que el Área de Recurso Humanos fortalezca el clima organizacional mediante la mejora de las relaciones interpersonales y la comunicación dentro del equipo de ventas, ya que estos factores influyen significativamente en los niveles de estrés laboral. Para ello, la empresa debe promover espacios de diálogo abierto entre colaboradores y líderes, fomentando la confianza, el respeto y la empatía en el entorno laboral. Asimismo, se pueden implementar actividades de integración y trabajo en equipo que refuercen la cohesión grupal y reduzcan los conflictos internos. Es importante capacitar a los supervisores en liderazgo efectivo, comunicación asertiva y resolución de conflictos, con el fin de que puedan brindar un adecuado apoyo a sus subordinados. Una comunicación clara y transparente permitirá evitar malentendidos, reducir tensiones y mejorar la coordinación de las actividades laborales. De esta manera, se logrará un ambiente de trabajo más armonioso, incrementando la motivación, el compromiso organizacional y el bienestar del equipo de ventas.

Se sugiere que el Área de Recursos Humanos implemente estrategias de motivación laboral orientadas al reconocimiento, desarrollo profesional y compensación del equipo de ventas, con el fin de contrarrestar los efectos negativos del estrés laboral. La empresa debe establecer sistemas de reconocimiento que valoren el desempeño y los logros de los colaboradores, ya sea a través de incentivos económicos, premios o reconocimiento público. Asimismo, es importante brindar oportunidades de capacitación

y crecimiento profesional que permitan a los trabajadores desarrollar nuevas habilidades y avanzar en su carrera. La revisión periódica de las políticas de compensación garantizará que los salarios y beneficios sean competitivos y acordes al esfuerzo realizado. Además, se debe fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones, lo cual incrementa su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Estas acciones contribuirán a mejorar la satisfacción laboral, el entusiasmo y la energía del equipo. En consecuencia, se logrará un incremento sostenido en la motivación y productividad de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Mendoza, H. C. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público (Master's thesis). Recuperado de:

<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>

Arroyo y Bardales (2023). Estrés laboral y desempeño en los docentes de una institución educativa de la ciudad de Cajamarca, 2023.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34858>

Bada, O. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. Revista MediSur vol.18 no.6 Cienfuegos.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000601138](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138)

Balvin Palomino, C. D. (2018). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. Recuperado de:  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4868>

Cano, B. (2015). Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del Hospital Nacional de Huehuetenango Jorge Vides Molina. Internet]. Universidad Rafael Landívar.

Carrion Minaya, K. D. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la RED de salud Lima Este Metropolitana, 2017.

Cartuche Guanuche, Á. F. (2017). Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional del equipo de salud del Hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de

- Enero a Junio del año 2016 (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2017). Recuperado de:  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2829/YOLA%20IRMA%20NEYRA%20RU%C3%8D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, G. E., Puerto, C., & Rodríguez, M. F. (2020). La influencia del liderazgo en la motivación de los colaboradores: estudio de caso del Instituto Nacional de Tecnología Industrial. Recuperado de:  
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1266/1/TFPP%20EEYN%202020%20CGE-PC-RMF.pdf>
- Cerna Perez, M. V., & Celidonio Alegre, Y. E. (2014). La teoría motivacional de los dos factores de herzburg y el desempeño laboral de los trabajadores en los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Huaraz 2013.
- Chávez, L. C. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur SA en el periodo 2015.
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, estrés y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. Salud de los Trabajadores, 21(2), 111-128.
- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGraw-Hill, 3.
- Cuevas-Torres, Marilis, & García-Ramos, Tania. (2012). Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo: Three Psychological Perspectives of Job Stress. Trabajo y sociedad, (19) Recuperado en 19 de junio de 2024, de

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1514-68712012000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712012000200005&lng=es&tlng=es)

Cruz, N. et al. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública* Vol. 95: 23 de abril e1-15.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272021000100187&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272021000100187&script=sci_arttext&tlng=en)

Delgado Guerrero, A. C. (2017). El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial).

Del Hoyo Delgado, M. (2009). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.

Eroğlu, U., & Kiray, İ. (2020). A field study of the effect of motivation factors on performance of the salesperson. En *Contemporary Studies in Economic and Financial Analysis* (pp. 135–150). Emerald

García, C. (2021). *Motivación laboral del personal en el área de ventas de la Empresa Grameco Sac*, 2021. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Gutierrez, G. (2022). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Tiendas Pieers Huancayo (Corporación Wama SAC)*, 2021. Repositorio de la Universidad Continental

Hinostroza, R. (2018). *El estrés laboral y su influencia en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas*. Repositorio de la Universidad ESAN

Horna Horna, F. (2017). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*.

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). (2024). Contenido del programa del proceso selectivo para el acceso, por el sistema general de acceso libre, en la Escala de Titulados Superiores del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Temas específicos de prevención de riesgos laborales. Parte 4: Ergonomía y psicología aplicada. Recuperado de:

<https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Parte%204.%20Ergonom%C3%ADa%20y%20psicolog%C3%ADa%20aplicada%20FINAL.pdf>

Idalberto Chiavenato (2018) Introducción a la Teoría General de la Administración (8.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

Linares Marín, J. S. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017.

Luna Cortés, G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a10.pdf>

Lozada, A. (2022). Estrés laboral y satisfacción laboral en personal de una empresa privada de la ciudad de Lima. Repositorio de la Universidad de San Martín de Porres.

Machaca, N. (2019). El Estrés Laboral y la Influencia con la Motivación en el Trabajo de los Colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el Año 2017. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna.

Marulanda Valencia, F. Á., Montoya Restrepo, I. A., & Vélez Restrepo, J. M. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Pensamiento & gestión,

- (36), 206-238. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Miao, C., Humphrey, R. h., & Qian, S. (2017). A Meta-Analysis of Emotional Intelligence Effects on Job Satisfaction Mediated by Job Resources, and a Test of Moderators. *Personality and Individual Differences*, 116, 281-288.
288. - references - scientific research publishing. (s/f). Scirp.org.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3281238>
- Molina et al. (2021). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2019000300177](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177)
- Núñez, K. (2023). Estrés laboral y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Agro Exportaciones Peru Foods S. A. C. Trujillo 2022. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Ñúñez y Valencia (2022). Relación entre el estrés laboral y la motivación laboral. Repositorio de la Universidad de Lima
- Pérez, J. (2020). Características motivacionales basada en la teoría de VROOM y el desempeño de los trabajadores de la municipalidad distrital de Puerto Bermúdez, Oxapampa. <https://repositorio.unas.edu.pe/items/5e3e03a0-4bd8-4d94-8a9b-0b3ece2464b7>
- Portocarrero, V. (2024). Estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pucuhuaranga Pariona, T. L., & Ricse Paucar, G. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Santiago León de Chongos.

- Puma Chombo, J. E. (2017). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza, 2017.
- Renteria Portilla, E. R. (2021). La influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera caja sipán - chiclayo. Repositorio de Tesis USAT. Retrieved June 3, 2024, from [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3794/1/TL\\_RenteriaPortillaEnzoRenato.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3794/1/TL_RenteriaPortillaEnzoRenato.pdf)
- Robbins, Stephen P.y Judge, Timothy A (2017) Comportamiento Organizacional. (17.ª ed.) México: Pearson Educación
- Rodriguez, B. (2018). Estrés laboral: modelo demanda, control y apoyo social en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sachaca, Arequipa, 2018. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/ef17b249-bc92-419a-a6bf-cc299b03ec0c>
- Sánchez, D. (2017). La motivación basada en la teoría de las expectativas de Víctor Vroom y la productividad laboral en el área de mantenimiento de Barrick Misquichilca - proyecto Pierina 2014. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/356097>
- Sanchez, I. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Siegrist, J. (2002). Effort-reward imbalance at work and health. Historical and Current Perspectives on Stress and Health, 2, 261-291. [https://doi.org/10.1016/S1479-3555\(02\)02007-3](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(02)02007-3)
- Stover, J. B., Bruno, F. P., Uriel, F. E., & Fernandez Liporace, M. M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>

- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Tirado, G., Rodríguez-Cifuentes, F., Llorente-Alonso, M., Rubio-Garay, F., Topa, G., & López-González, M. (2022). Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. Recuperado de: <https://www.rips.cop.es/pdf/art592022.pdf>
- Tueros, M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora T&T Arquitectos SAC. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16349>
- Ubillus, J. (2019). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7000>
- Valdés, C. (2016). Motivación, concepto y teorías principales. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales>.
- Vidal, F., & García, J. N. (2009). La motivación y el burnout en los profesores. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 161-167.
- Yupanqui, J. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos, Lambayeque, octubre 2019 – enero 2020*. Repositorio de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

ANEXOS

a. Matriz de consistencia

ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DEL EQUIPO DE VENTAS DE AGROEXPORTACIONES  
ARGOS S.A.C., AÑO 2025

| PROBLEMA                                                                                                                        | OBJETIVOS                                                                                                                                  | HIPOTESIS                                                                                                                | VARIABLES Y DIMENSIONES                                                                   | METODOLOGIA                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Problema General</b>                                                                                                         | <b>Objetivo General</b>                                                                                                                    | <b>Hipótesis General</b>                                                                                                 |                                                                                           |                                                                                         |
| ¿Cómo el estrés laboral influye en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025?              | Establecer la influencia del estrés laboral en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025              | El estrés laboral influye en la motivación del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025              | <b>Variable Independiente:</b><br><br><b>X. Estrés Laboral</b><br><br><b>Dimensiones:</b> | <b>1. Tipo de Investigación:</b><br><br>Básica<br><br><b>2. Nivel de Investigación:</b> |
| <b>Problemas Específicos</b>                                                                                                    | <b>Objetivos Específicos</b>                                                                                                               | <b>Hipótesis Específicas</b>                                                                                             | X1. Cargas de Trabajo                                                                     | Correlacional                                                                           |
| a. ¿Cómo el estrés laboral influye en la satisfacción laboral del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025? | a. Determinar la influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025 | a. El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025 | X2. Ambiente de Trabajo                                                                   | <b>3. Diseño de Investigación:</b>                                                      |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                          | X3. Relaciones Interpersonales                                                            | No experimental                                                                         |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                          | <b>Variable Dependiente:</b>                                                              | <b>4. Población:</b>                                                                    |
| b. ¿Cómo el estrés laboral influye en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C.,      | c. Determinar la influencia del estrés laboral en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones                   | b. El estrés laboral influye en el compromiso organizacional del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos             | <b>Y. Motivación del Equipo de Ventas</b>                                                 | 42 personas de ventas Agroexportaciones Argos S.A.C.                                    |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                          | <b>Dimensiones:</b>                                                                       | <b>5. Técnicas de Recolección de Datos:</b>                                             |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                          | Y1. Satisfacción Laboral                                                                  | Encuesta                                                                                |

|                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |                               |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|
| año 2025?                                                                                                                       | Argos S.A.C., año 2025                                                                                                                     | S.A.C., año 2025                                                                                                         |                               |                                                 |
|                                                                                                                                 |                                                                                                                                            |                                                                                                                          | Y2. Compromiso Organizacional | <b>6. Instrumentos de Recolección de Datos:</b> |
| d. ¿Cómo el estrés laboral influye en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025? | b. Determinar la influencia del estrés laboral en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025 | c. El estrés laboral influye en el entusiasmo y energía del equipo de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C., año 2025 | Y3. Entusiasmo y Energía      | Cuestionario                                    |

---

**b. Matriz de operacionalización de variables**

| Variables                       | Definición Conceptual                                                                                                                                                                                                             | Definición Operacional                                                                                                                                                                                                                                       | Dimensiones                | Indicadores                                                                                                 | Escala de medición |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Estrés Laboral                  | El estrés laboral es una respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.                                      | Para esta investigación, el estrés laboral se medirá mediante un cuestionario autoadministrado que evaluará la frecuencia e intensidad de situaciones estresantes en el entorno laboral de los empleados de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C.         | Cargas de Trabajo          | Volumen de Tareas<br>Complejidad de Tareas<br>Tiempo para la Realización de Tareas<br>Horas Extraordinarias | Ordinal Likert     |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                              | Ambiente de Trabajo        | Condiciones Físicas<br>Recursos Disponibles<br>Interrupciones Seguridad en el Trabajo                       |                    |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                              | Relaciones Interpersonales | Apoyo del Supervisor<br>Conflictos con Colegas<br>Comunicación<br>Trabajo en Equipo                         |                    |
| Motivación del Equipo de Ventas | La motivación laboral es el conjunto de factores internos y externos que estimulan el deseo y la energía en las personas para estar continuamente interesadas y comprometidas con su trabajo, desempeñando su labor con eficacia. | En esta investigación, la motivación del equipo de ventas será medida a través de un cuestionario auto-administrado que evaluará el nivel de entusiasmo, compromiso y satisfacción en el trabajo de los empleados de ventas de Agroexportaciones Argos S.A.C | Satisfacción Laboral       | Satisfacción con el Trabajo<br>Reconocimiento<br>Compensación<br>Desarrollo Profesional                     | Ordinal Likert     |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                              | Compromiso Organizacional  | Identificación con la Empresa<br>Voluntad de Permanencia Participación en Decisiones Orgullo por la Empresa |                    |
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                              | Entusiasmo y Energía       | Orgullo por la Empresa<br>Nivel de Energía Interés por el Trabajo Creatividad<br>Proactividad               |                    |

c. Instrumento de investigación

ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de afirmaciones sobre tu experiencia laboral en Agroexportaciones Argos S.A.C. Por favor, lee cada afirmación y marca la opción que mejor represente tu nivel de acuerdo o desacuerdo.

Utiliza la siguiente escala de Likert:

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|---------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3       | 4          | 5                     |

|                                                                                              |   |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cargas de Trabajo                                                                            |   |   |   |   |   |
| 1. Siento que el volumen de tareas asignadas es manejable.                                   |   |   |   |   |   |
| 2. Las tareas que realizo son de una complejidad adecuada para mi nivel de habilidades.      |   |   |   |   |   |
| 3. Dispongo de suficiente tiempo para completar mis tareas sin sentirme apurado.             |   |   |   |   |   |
| 4. No suelo realizar horas extraordinarias para cumplir con mis responsabilidades laborales. |   |   |   |   |   |
| Ambiente de Trabajo                                                                          |   |   |   |   |   |
| 1. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo son óptimas para realizar mis tareas.      |   |   |   |   |   |

|                                                                                            |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 2. Tengo acceso a todos los recursos necesarios para desempeñar mi trabajo eficientemente. |  |  |  |  |  |
| 3. Las interrupciones en mi lugar de trabajo son mínimas y no afectan mi rendimiento.      |  |  |  |  |  |
| 4. Me siento seguro/a en mi entorno laboral.                                               |  |  |  |  |  |
| <b>Relaciones Interpersonales</b>                                                          |  |  |  |  |  |
| 1. Recibo el apoyo necesario de mi supervisor/a para realizar mi trabajo.                  |  |  |  |  |  |
| 2. Mis relaciones con mis colegas son positivas y colaborativas.                           |  |  |  |  |  |
| 3. La comunicación en mi equipo es clara y efectiva.                                       |  |  |  |  |  |
| 4. Existe un buen trabajo en equipo en mi área de trabajo.                                 |  |  |  |  |  |

## ENCUESTA DE MOTIVACIÓN DEL EQUIPO DE VENTAS

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de afirmaciones sobre tu motivación laboral en Agroexportaciones Argos S.A.C. Por favor, lee cada afirmación y marca la opción que mejor represente tu nivel de acuerdo o desacuerdo.

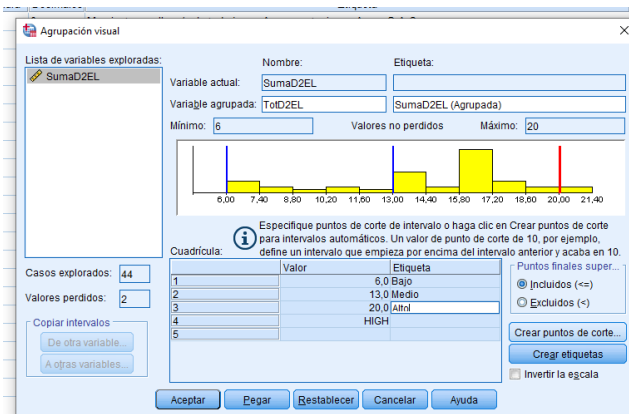
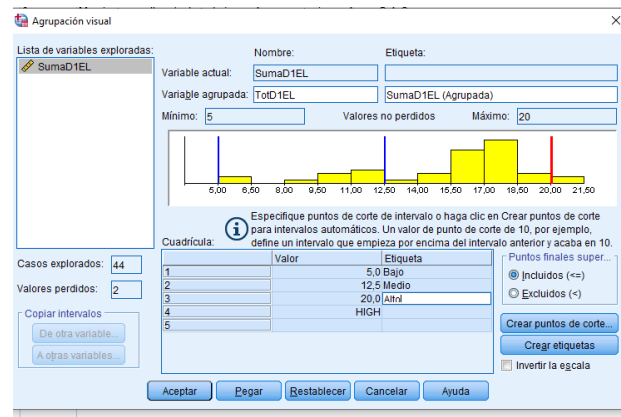
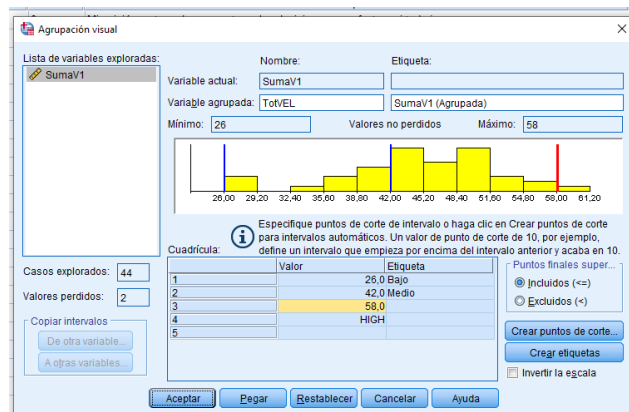
Utiliza la siguiente escala de Likert:

| Totalmente en<br>desacuerdo | En desacuerdo | Neutral | De acuerdo | Totalmente de<br>acuerdo |
|-----------------------------|---------------|---------|------------|--------------------------|
| 1                           | 2             | 3       | 4          | 5                        |

|                                                                                           |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
|                                                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Satisfacción Laboral</b>                                                               |   |   |   |   |   |
| 1. Estoy satisfecho/a con el trabajo que realizo en Agroexportaciones Argos S.A.C.        |   |   |   |   |   |
| 2. Siento que mi trabajo es reconocido y valorado por la empresa.                         |   |   |   |   |   |
| 3. Considero que la compensación que recibo es justa por el trabajo que realizo.          |   |   |   |   |   |
| 4. Tengo oportunidades de desarrollo profesional en mi puesto actual.                     |   |   |   |   |   |
| <b>Compromiso Organizacional</b>                                                          |   |   |   |   |   |
| 1. Me siento identificado/a con los valores y objetivos de Agroexportaciones Argos S.A.C. |   |   |   |   |   |

|                                                                             |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 2. Tengo la intención de permanecer en la empresa a largo plazo.            |  |  |  |  |  |
| 3. Mi opinión es tomada en cuenta en las decisiones que afectan mi trabajo. |  |  |  |  |  |
| 4. Me siento orgulloso/a de trabajar en Agroexportaciones Argos S.A.C.      |  |  |  |  |  |
| <b>Entusiasmo y Energía</b>                                                 |  |  |  |  |  |
| 1. Me siento con un alto nivel de energía para realizar mis tareas diarias. |  |  |  |  |  |
| 2. Estoy interesado/a en mi trabajo y en mejorar continuamente.             |  |  |  |  |  |
| 3. Me siento creativo/a y con nuevas ideas para aportar al equipo.          |  |  |  |  |  |
| 4. Suelo ser proactivo/a en mi puesto de trabajo.                           |  |  |  |  |  |

#### d. Niveles y Baremos



**Agrupación visual**

Lista de variables exploradas: **SumaV2**

Variable actual: **SumaV2**

Variable agrupada: **TotVM**

Etiqueta: **SumaV2 (Agrupada)**

Mínimo: **17** Valores no perdidos Máximo: **50**

☐ Especifique puntos de corte de intervalo o haga clic en Crear puntos de corte para intervalos automáticos. Un valor de punto de corte de 10, por ejemplo, define un intervalo que empieza por encima del intervalo anterior y acaba en 10.

Cuadrícula:

|   | Valor      | Etiqueta |
|---|------------|----------|
| 1 | 17.0 Bajo  |          |
| 2 | 38.5 Medio |          |
| 3 | 60.0 Alto  |          |
| 4 |            | HIGH     |
| 5 |            |          |

☐ Puntos finales superiores  
☒ Incluidos (<=)  
☐ Excluidos (<)

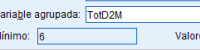
☐ Invertir la escala

**Agrupación visual**

Lista de variables exploradas: Nombre:  Etiqueta:

 SumaD2M Variable actual:  Variable agrupada:

Mínimo:  Valores no perdidos Máximo:



 Especifique puntos de corte de intervalo o haga clic en Crear puntos de corte para intervalos automáticos. Un valor de punto de corte de 10, por ejemplo, define un intervalo que empieza por encima del intervalo anterior y acaba en 10.

**Cuadrícula:**

| Valor | Etiqueta   |
|-------|------------|
| 1     | 6.0 Bajo   |
| 2     | 13.0 Medio |
| 3     | 20.0 Alto  |
| 4     | HIGH       |
| 5     |            |

**Casos explorados:**  **Valores perdidos:**

**Copiar intervalos**

**Puntos finales super-...**  
☒ Incluidos (<=)  
☐ Excluidos (<)  
  
  
☐ Invertir la escala

Agrupación visual

Lista de variables exploradas:

SumaD3M

Variable actual:

SumaD3M

Variable agrupada:

TotD3M

SumaD3M (Agrupada)

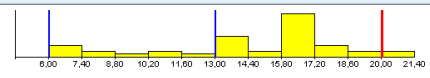
Mínimo:

6

Valores no perdidos

Máximo:

20



Especifique puntos de corte de intervalo o haga clic en Crear puntos de corte para intervalos automáticos. Un valor de punto de corte de 10, por ejemplo, define un intervalo que empieza por encima del intervalo anterior y acaba en 10.

|   | Valor | Etiqueta |
|---|-------|----------|
| 1 | 6.0   | Bajo     |
| 2 | 13.0  | Medio    |
| 3 | 20.0  | Alto     |
| 4 |       | HIGH     |
| 5 |       |          |

Puntos finales super...

☒ Incluidos (<=)

☐ Excluidos (<)

Crear puntos de corte

Crear etiquetas

☐ Invertir la escala

Casos explorados: 44

Valores perdidos: 2

Copiar intervalos

De otra variable...

A otras variables

Aceptar

Pegar

Restablecer

Cancelar

Ayuda

e. Formato de validación por expertos del instrumento

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR**  
**CRITERIO DE JUECES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Robert Castañeda  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente  
1.3. Nombre del instrumento evaluado: Estrés laboral y motivación del equipo de ventas  
1.4. Autor del instrumento: Carysa Rivera Ramos

**II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN**

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                             | Deficiente<br>1 | Baja<br>2 | Regular<br>3 | Buena<br>4 | Muy buena<br>5 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. Actualidad   | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                        |                 |           |              |            | X              |
| 2. Aplicación   | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.             |                 |           |              |            | X              |
| 3. Claridad     | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                 |                 |           |              |            | X              |
| 4. Coherencia   | Entre variable, indicadores e ítems.                                  |                 |           |              |            | X              |
| 5. Consistencia | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.       |                 |           |              |            | X              |
| 6. Metodología  | Las estrategias responden al propósito de la investigación.           |                 |           |              |            | X              |
| 7. Objetividad  | Permite medir hechos observables.                                     |                 |           |              |            | X              |
| 8. Organización | Presentación ordenada.                                                |                 |           |              |            | X              |
| 9. Pertinencia  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.        |                 |           |              | X          |                |
| 10. Suficiencia | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. |                 |           |              | X          |                |

|                                                              |   |   |   |   |    |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS                                       |   |   |   | 8 | 40 |
| Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala | A | B | C | D | E  |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{48}{50} = 0,96$$

- III. **CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORIA   | INTERVALO       |
|-------------|-----------------|
| Desaprobado | (0,00 – 0,60)   |
| Observado   | <0,60 – 0,70)   |
| Aprobado    | <0,70 – 1,00) X |

- IV. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- (X) Contribuye a medir las dimensiones planteadas.  
( ) No contribuye a medir las dimensiones planteadas.

V. DATOS COMPLEMENTARIOS:

- 5.1. N° DNI : 00481734  
5.2. Correo electrónico : con+utor.con+uena1@gmail.com  
5.3. N° Celular : 932049027

Tacna; 12 Noviembre 2025



Firma del juez

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR**  
**CRITERIO DE JUECES**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *Kilber García*  
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente*  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: *Estrés laboral y motivación del equipo de ventas*  
 1.4. Autor del instrumento: *Carysa Rivera Ramos*

**II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN**

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                             | Deficiente<br>1 | Baja<br>2 | Regular<br>3 | Buena<br>4 | Muy buena<br>5 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. Actualidad   | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                        |                 |           |              |            | X              |
| 2. Aplicación   | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.             |                 |           |              |            | X              |
| 3. Claridad     | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                 |                 |           |              |            | X              |
| 4. Coherencia   | Entre variable, indicadores e ítems.                                  |                 |           |              |            | X              |
| 5. Consistencia | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.       |                 |           |              |            | X              |
| 6. Metodología  | Las estrategias responden al propósito de la investigación.           |                 |           |              |            | X              |
| 7. Objetividad  | Permite medir hechos observables.                                     |                 |           |              | X          |                |
| 8. Organización | Presentación ordenada.                                                |                 |           |              |            | X              |
| 9. Pertinencia  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.        |                 |           |              |            | X              |
| 10. Suficiencia | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. |                 |           |              |            | X              |

| CONTEO TOTAL DE MARCAS                                       |   |   |   | 4 | 45 |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|----|
| Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala | A | B | C | D | E  |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{49}{50} = 0,98$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORIA   | INTERVALO       |
|-------------|-----------------|
| Desaprobado | (0,00 – 0,60)   |
| Observado   | <0,60 – 0,70)   |
| Aprobado    | <0,70 – 1,00) X |

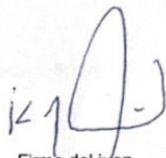
**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- ( ) Contribuye a medir las dimensiones planteadas.  
( ) No contribuye a medir las dimensiones planteadas.

V. DATOS COMPLEMENTARIOS:

- 5.1. N° DNI 04633126  
5.2. Correo electrónico : kiber.garcia@gmail.com  
5.3. N° Celular : 949090027

Tacna; 27 octubre, 2021

  
Firma del juez

# UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: *PÉREZ GARCÍA, GEDSON EFRAIN*
- 1.2. Cargo e institución donde labora: *DOCENTE PABLO*
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: *Estrés laboral y motivación del equipo de ventas*
- 1.4. Autor del instrumento: *Carysa Rivera Ramos*

### II. ASPECTO DE LA EVALUACIÓN

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                             | Deficiente<br>1 | Baja<br>2 | Regular<br>3 | Buena<br>4 | Muy buena<br>5 |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. Actualidad   | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.                        |                 |           |              | X          |                |
| 2. Aplicación   | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.             |                 |           |              |            | X              |
| 3. Claridad     | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                 |                 |           |              |            | X              |
| 4. Coherencia   | Entre variable, indicadores e ítems.                                  |                 |           |              |            | X              |
| 5. Consistencia | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.       |                 |           |              | X          |                |
| 6. Metodología  | Las estrategias responden al propósito de la investigación.           |                 |           |              | X          |                |
| 7. Objetividad  | Permite medir hechos observables.                                     |                 |           |              |            | X              |
| 8. Organización | Presentación ordenada.                                                |                 |           |              | X          |                |
| 9. Pertinencia  | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.        |                 |           |              |            | X              |
| 10. Suficiencia | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente. |                 |           |              | X          |                |

|                                                              |   |   |   |    |    |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|----|----|
| CONTEO TOTAL DE MARCAS                                       |   |   |   | 20 | 25 |
| Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala | A | B | C | D  | E  |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{45}{50} = 0,9$$

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORIA   | INTERVALO       |
|-------------|-----------------|
| Desaprobado | (0,00 – 0,60)   |
| Observado   | <0,60 – 0,70)   |
| Aprobado    | <0,70 – 1,00) X |

- IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ☒ ) Contribuye a medir las dimensiones planteadas.  
( ☐ ) No contribuye a medir las dimensiones planteadas.

V. DATOS COMPLEMENTARIOS:

5.1. N° DNI : 00517477  
5.2. Correo electrónico : gceperenz@upt.pe  
5.3. N° Celular : 952901191

Tacna; 12/11/25



Firma del juez