

FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

**El estrés laboral y el desempeño laboral en los
empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022**

Rolando Hector Torres Manrique

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Lima, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Entrega final

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos	1%

10	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1 %

21 Reyes Márquez Martha Leticia. "Desgaste ocupacional en colaboradores del área de promoción de Grupo ACIR", TESIUNAM, 2019
Publicación <1 %

22 repositorio.uma.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

23 Betanzos Ramirez Maria Luisa,Rivera Zamora Wendy Adriana. "La motivacion como funcion de la direccion", TESIUNAM, 1995
Publicación <1 %

24 repositorio.uct.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

25 repositorio.uwiener.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

26 Submitted to Institución Tecnológica Metropolitana de Medellín
Trabajo del estudiante <1 %

27 repositorio.upecen.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

28 Mendoza Figueroa Claudia Elizabeth. "Programa cognitivo conductual dirigido al manejo del síndrome de desgaste ocupacional", TESIUNAM, 2016
Publicación <1 %

29 Ruiz Mendoza Centeotl. "Niveles de burnout y fuentes de estrés en docentes de diferentes <1 %

niveles educativos durante la pandemia por COVID-19", TESIUNAM, 2022

Publicación

30

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

García Camacho Julio César. "Efecto del clima organizacional en el estrés laboral, síntomas y trastornos psicosomáticos y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos", TESIUNAM, 2020

Publicación

<1 %

32

Pérez Pérez Vanessa Guadalupe. "El impacto del liderazgo gerencial, en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización de autotransporte ubicada en la colonia Juárez", TESIUNAM, 2022

Publicación

<1 %

33

Submitted to espam

Trabajo del estudiante

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 28 words

Excluir bibliografía

Apagado

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi amada esposa Miriahan e hijos Rolando y Maria Fe por su comprensión y apoyo permanente. A mis adorados progenitores y maestros Rolando y Bertha, quienes me formaron con voluntad y decisión a prueba de todo. A mis queridos hermanos Julissa y Marco, a quienes siempre tengo presente en mis pensamientos.

Agradecimientos

Agradezco el apoyo de los ejecutivos y del gerente de Recursos Humanos de la empresa de transportes Lely Special Corporation por haberme permitido realizar el presente estudio en su institución.

A mi asesora, Mag. Diana Huamaní, por su orientaciones, enseñanzas y permanente apoyo para lograr el objetivo de culminar mi tesis.

A cada miembro de la Facultad de Humanidades y de la Escuela Académico Profesional de Psicología de esta prestigiosa casa de estudios.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	6
Índice de figuras.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	10
Introducción	12
Capítulo I Planteamiento del estudio	15
1.1. Planteamiento y formulación del problema	15
1.1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1.2. Formulación del problema.....	17
1.2. Determinación de objetivos.....	17
1.2.1. Objetivo general.....	17
1.2.2. Objetivos específicos	17
1.3. Justificación e importancia del estudio	18
1.4. Limitaciones previas de la investigación	18
Capítulo II Marco Teórico	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Estrés laboral.....	26
2.2.2. Desempeño laboral.....	39
2.3. Definiciones de términos básicos	47
Capítulo III Hipótesis y Variables	49
3.1. Hipótesis.....	49
3.1.1. Hipótesis general.....	49
3.1.2. Hipótesis específicas.....	49
3.2. Operacionalización de Variables.....	49
3.2.1. Estrés Laboral.	49
3.2.2. Desempeño Laboral.	51
Capítulo IV Metodología del estudio.....	52
4.1. Tipo y Método de Investigación.....	52

4.2.	Diseño de Investigación	52
4.3.	Población y Muestra de la Investigación.....	53
4.3.1.	Población.....	53
4.3.2.	Muestra.	53
4.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	54
4.4.1.	Técnica de recolección de datos.	54
4.4.2.	Instrumento de recolección de datos.....	54
4.4.3.	Procedimiento de Recolección de Datos.....	57
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
Capítulo V	Análisis de resultados.....	59
5.1.	Resultados y análisis	59
5.1.1.	Análisis de las variables socio demográficas.....	59
5.1.2.	Análisis de la variable Estrés Laboral.....	61
5.1.3.	Análisis de variable Desempeño Laboral	65
5.1.4.	Prueba de hipótesis	72
5.2.	Discusión de resultados.....	81
Conclusiones	87
Recomendaciones	88
Referencias Bibliográficas	89
Anexos	92
Anexo 1: Matriz de consistencia	92
Anexo 2: Formulario de encuesta.....		93
Anexo 3: Carta de autorización de la empresa.....		105

Índice de tablas

Tabla 1 Señales del síndrome de burnout (Aamodt, 2010).....	39
Tabla 2 A. Operacionalización de la variable estrés laboral	50
Tabla 3 B. Operacionalización de la variable desempeño laboral	51
Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario para evaluar el estrés laboral	55
Tabla 5 Categorías diagnósticas de la escala de estrés laboral OIT-OMS	55
Tabla 6 Niveles de la escala de estrés laboral OIT-OMS	56
Tabla 7 Ficha técnica del cuestionario para evaluar el desempeño laboral	57
Tabla 8 Preguntas por dimensiones	57
Tabla 9 Baremos de las dimensiones	57
Tabla 10 Baremos de la variable desempeño laboral.....	57
Tabla 11 Sexo de la muestra.....	59
Tabla 12 Edad de la muestra	60
Tabla 13 Niveles de estrés laboral según cuestionario de la OIT-OMS.	61
Tabla 14 Variable estrés laboral.....	63
Tabla 15 Estrés laboral versus sexo	64
Tabla 16 Baremos de la variable desempeño laboral.....	65
Tabla 17 Variable desempeño laboral.....	66
Tabla 18 Escala de evaluación del desempeño laboral	67
Tabla 19 Baremos de las dimensiones de la variable desempeño laboral	69
Tabla 20 Dimensión Compromiso organizacional	70
Tabla 21 Dimensión vocación de servicio	71
Tabla 22 Dimensión trabajo en equipo.....	72
Tabla 23 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.	73
Tabla 24 Tipo de correlación Rho de Spearman.....	73
Tabla 25 Correlación y significancia entre las variables estrés laboral y desempeño laboral	75
Tabla 26 Correlación y significancia entre la variable estrés laboral y compromiso organizacional	77
Tabla 27 Correlación y significancia entre la variable estrés laboral y vocación de servicio	78
Tabla 28 Correlación y significancia entre la variable estrés laboral y trabajo en equipo.....	80

Resumen

En el 2019, la OMS declaró el *burnout* como una enfermedad que se produce por el estrés crónico, el cual viene afectando la salud y el desempeño laboral de los trabajadores. En la empresa de transportes Lely Special Corporation no se ha realizado anteriormente ningún estudio para medir el nivel de estrés en sus trabajadores, por lo que la institución desconoce el impacto que está teniendo en su desempeño. Por este motivo, la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de la ciudad Lima, 2022.

El estudio realizado es de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 69 empleados correspondiente al 100 % de los trabajadores de las áreas administrativas de la institución y la muestra fue de tipo censal. Asimismo, la técnica de recopilación de datos fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Laime, los cuales obtuvieron un Alfa de Cronbach de 0.978 y 0.983, respectivamente, que es considerado como un buen nivel de confiabilidad.

Con base en los resultados obtenidos se determinó que el 21.7 % de empleados tienen bajo nivel de estrés; el 31.9 %, nivel de estrés intermedio; el 39.1 %, estrés; y el 7.3 %, alto nivel de estrés. Por otro lado, el 39.1 % de colaboradores presentan desempeño laboral bajo; 49.3 %, nivel regular; y el 11.6 %, desempeño alto.

La conclusión general es que existe una relación inversa significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral y la existencia de altos niveles de estrés, así como un número considerable de empleados con problemas de desempeño en la institución.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, compromiso organizacional, vocación de servicio, trabajo en equipo.

Abstract

In 2019, the WHO declared burnout as a disease that is caused by chronic stress, which has been affecting the health and work performance of workers. In the Lely Special Corporation transport company, no study has been previously carried out to measure the level of stress in its workers, so the institution is unaware of the impact it is having on its performance. For this reason, the present investigation had as a general objective to determine the relationship between work stress and work performance of Lely Corporación Especial employees in the city of Lima, 2022.

The study carried out is of the basic type, with a quantitative approach and descriptive correlational design. The population consisted of 69 employees corresponding to 100 % of the workers in the administrative areas of the institution and the sample was census type. The data collection technique was the survey and the instruments used were the ILO work stress questionnaire and the Laime work performance questionnaire, which obtained a Cronbach's Alpha of 0.978 and 0.983 respectively and which is considered a good level. of reliability.

Based on the results obtained, it was determined that 21.7 % of employees have a low level of stress, 31.9 % have an intermediate level of stress, 39.1 % have stress, and 7.3 % have a high level of stress. On the other hand, 39.1 % of collaborators present low job performance, 49.3 % regular level and 11.6 % high performance.

The general conclusion is that there is a significant inverse relationship between the variables of Work Stress and Work Performance and the existence of high levels of stress, as well as a considerable number of employees with performance problems in the institution.

Keywords: work stress, job performance, organizational commitment, service vocation, teamwork.

Introducción

En la actualidad el estrés laboral, se ha convertido en motivo de preocupación de muchos investigadores, quienes a través de diversos trabajos han logrado determinar el impacto que tiene en la salud y en el desempeño laboral de los trabajadores.

En el 2016, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó un informe al respecto con motivo de la conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo; en este informe, la OIT menciona los cambios a los que hacen frente los trabajadores a nivel de la organización y en las relaciones laborales y cómo estos cambios vienen produciendo una mayor presión en el empleado para satisfacer las exigencias de las nuevas formas de trabajo. La comunicación instantánea y los mayores niveles de competencia hace que la delgada línea que separa la vida laboral y la personal sea cada vez más difícil de diferenciar; en este contexto, el ambiente laboral se convierte en una fuente de factores de riesgo psicosocial y, por lo tanto, en el lugar ideal en donde deben ser tratados con el objetivo de cuidar la salud, bienestar y desempeño de los empleados.

Finalmente, la OIT (2016) señala que el estrés laboral es una manifestación emocional y física al deterioro provocado por un desbalance entre las demandas percibidas y las herramientas y habilidades que percibe el trabajador frente a esas demandas. Menciona además que el estrés laboral puede impactar de manera crítica el desempeño de los trabajadores si no es controlado adecuadamente.

La relevancia del presente estudio es que pueda ser utilizado para diseñar programas de intervención para prevenir y disminuir los niveles actuales de estrés laboral en la empresa de transportes Lely Special Corporation, así como ayudar a mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores; además puede servir como referencia

para otras investigaciones que se realicen en empresas del mismo giro de negocio o similares.

La investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional; la muestra fue de tipo censal y la técnica de recopilación de datos utilizada fue la encuesta que incluyó la aplicación del cuestionario de estrés laboral de la OIT y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Laime.

El presente trabajo se organizó en cinco capítulos que se resumen a continuación: en el capítulo I, se realiza el planteamiento y formulación del problema, se determinan el objetivo general y los objetivos específicos, se presenta la justificación e importancia del estudio y finalmente, se describen las limitaciones de la investigación. En el capítulo II, se detallan los antecedentes de la investigación, nacionales e internacionales; las bases teóricas del estrés laboral y desempeño laboral utilizadas como referencia, así como la definición de términos básicos.

A su vez, en el capítulo III, se realiza el planteamiento de la hipótesis general e hipótesis específicas y se presenta la operacionalización de las variables del estudio. Mientras que en el capítulo IV, se presenta la metodología utilizada que incluye el tipo, enfoque y diseño de la investigación; se describe la población y define la muestra a utilizar, así como la técnica, instrumentos y herramientas para la recolección y procesamientos de los datos. Además, en el capítulo V, se describe el análisis de los resultados obtenidos, así como la discusión de los mismos. Asimismo, en los últimos dos capítulos se presentan las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó con base en los resultados y discusiones realizadas.

Finalmente, es necesario mencionar que la principal limitación del estudio fue la falta de interés mostrada por los trabajadores, así como la falta de acceso a su

información personal, debido a políticas internas de la institución. Esto ocasionó que la recopilación de los datos a través de la encuesta tomara más tiempo del esperado, dado que no fue posible hacer seguimiento a cada empleado para confirmar que la encuesta había sido respondida; por lo que se tuvo que enviar comunicados permanentes de manera general hasta conseguir el 100 % de respuestas.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La OMS (2020) menciona que el estrés relacionado al ámbito laboral es el comportamiento o respuesta de los trabajadores al estar sometidos a requerimientos laborales que no guardan relación con su nivel de conocimientos y sus capacidades para poder responder adecuadamente. El estrés en el trabajo se presenta por diferentes circunstancias y empeora a menudo cuando los trabajadores perciben falta de apoyo de sus supervisores o compañeros y cuando observan poco control sobre los procesos en el ámbito laboral. Asimismo, el estrés laboral es inevitable, debido a las presiones y exigencias de hoy en día y se acepta hasta cierto punto como algo normal cuando mantiene a los empleados alertas, animados, con ganas de laborar y estudiar. Por otro lado, cuando la presión excede los límites y se vuelve inmanejable, lleva al estrés a un punto donde empieza a dañar el bienestar de los empleados y en consecuencia su desempeño en el trabajo.

La institución Cigna (2020) realizó un estudio en el transcurso del año 2020 a nivel global que involucró a 23 000 personas de varios países en el mundo. En este estudio, se encontró que cerca del 48 % de encuestados manifestaban que la incertidumbre sobre el futuro era la mayor causa de estrés, más del 40 % de los encuestados indicaron además que sienten una mayor presión en el trabajo y al mismo tiempo sienten que no tienen tiempo suficiente para cuidar la salud de su familia. Por lo tanto, la combinación de presiones familiares y laborales están desencadenando el incremento del estrés.

La OMS (2019) reconoce el *burnout* como una enfermedad ocupacional que no clasifica como una condición médica, pero la define como un síndrome producido por el estrés laboral crónico que no ha tenido un manejo adecuado y que se caracteriza por la sensación de agotamiento emocional o físico, distracción del trabajo, pensamientos negativos o incluso cinismo, así como la reducción del desempeño. El *burnout* tiene graves consecuencias en el estado de salud de los trabajadores y, de la misma manera, en su desempeño laboral, por lo que es un problema al que se le debe hacer frente desde las organizaciones.

El diario oficial El Peruano (2014) publicó un artículo en donde se hace mención a un estudio realizado por la consultora Evaluar en 50 empresas con cerca de 6000 empleados en total. Los resultados de este estudio demostraron que la evaluación del desempeño laboral produce resultados positivos para las organizaciones porque permite identificar los puntos fuertes del empleado, así como las oportunidades de mejora.

La empresa de transportes Lely Special Corporation, con 25 años de trayectoria en el rubro de distribución y transporte de productos masivos, cuenta con 69 empleados y ha mantenido trabajando en modalidad remota a las áreas administrativas durante los años 2020 y 2021. A partir de enero del 2022, se activó la modalidad de trabajo mixto: trabajo remoto y presencial.

La empresa nunca ha realizado la medición del nivel de estrés laboral ni del desempeño laboral por esta razón desconoce cuál es la escala de estrés laboral de sus empleados y el impacto que genera este en su desempeño. Además, es importante anotar, en este punto, que la situación actual por la pandemia de la COVID-19 ha traído consigo cambios drásticos en la productividad en las labores cotidianas de las organizaciones, donde el trabajo remoto y presencial se han transformado en el diario

vivir de los colaboradores. Estos cambios pueden haber afectado de alguna manera la intensidad del estrés laboral y por lo tanto el desempeño laboral.

Por ello, el presente estudio está delimitado a los empleados de la empresa de transportes Lely Special Corporation ubicada en la ciudad de Lima durante el 2022.

1.1.2. Formulación del problema

A. *Problema general*

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022?

B. *Problemas específicos*

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022?

1.2. Determinación de Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

- Describir la relación que existe entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

1.3. Justificación e Importancia del Estudio

Es importante medir el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados, porque permitirá identificar áreas de mejora en las cuales la organización debe desarrollar estrategias de intervención adecuadas para controlar y mantener niveles aceptables de estrés laboral, así como garantizar el óptimo desempeño laboral que la organización requiere.

Asimismo, la institución debe velar por el bienestar de sus empleados, tanto a nivel emocional como a nivel físico; por lo tanto, los resultados que se han obtenido ayudarán a implementar medidas correctivas y preventivas con el objetivo de promover un clima laboral saludable. Con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables, se contrastó las definiciones y teorías relacionadas al estrés y desempeño laboral con los resultados conseguidos en la presente investigación.

Con base en los resultados obtenidos, la organización podrá mejorar las áreas donde se ha detectado un bajo desempeño laboral y fortalecer las que han mostrado un buen resultado. Asimismo, este estudio servirá también como fuente de referencia para nuevas investigaciones que se realicen en el futuro sobre la relación existente entre el estrés y desempeño laboral en organizaciones del rubro de transporte o similares.

1.4. Limitaciones Previas de la Investigación

Para la realización del presente estudio se identificaron las siguientes limitaciones:

- La falta de cooperación o interés de los empleados para responder los cuestionarios o que estos sean respondidos sin honestidad.
- Equipos digitales sin la capacidad necesaria para responder los cuestionarios disponibles en internet.
- Escasa disponibilidad de material bibliográfico que relacione el estrés laboral y desempeño laboral dentro del rubro de transportes.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gamboa (2022) presentó el trabajo de investigación: “La gestión para el abordaje del estrés laboral desde la gestión en la Escuela Autum Miller durante la pandemia de la COVID-19 en el 2021”, para obtener el título de la Maestría Profesional en Administración Educativa en la Universidad Rodrigo Facio de Costa Rica. El estudio tuvo un enfoque mixto que incluyó la recolección, análisis e interpretación de información cuantitativa y cualitativa. El objetivo de la investigación fue determinar los factores generadores del estrés laboral en el personal docente y administrativo de la escuela Autum Miller, así como identificar las estrategias utilizadas para reducir sus efectos no deseados y perjudiciales. El estudio tuvo un enfoque mixto con recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos; la población estuvo compuesta por 44 participantes entre personal docente, administrativo y miembros de la junta de la institución, a los cuales se les aplicó un cuestionario sobre estrés laboral y otro para medir el desgaste profesional (cuestionario de *burnout*). Los resultados de la investigación concluyeron que un 52 % de los docentes manifestaron que uno de los aspectos que les produce mayor estrés laboral son las clases mixtas (virtual y presencial), lo que perjudica su rendimiento y en consecuencia el logro de los objetivos estratégicos de la institución educativa. Por lo tanto, se evidenció en este estudio que el estrés laboral deteriora el desempeño laboral.

Por su parte, Onofre (2021) presentó la tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del

Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1”, para optar el título en la Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador. Esta investigación fue cuantitativa, no experimental, de corte transversal y correlacional que aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), elaborado por Ivancevich y Matteson, además del Instrumento de Evaluación del Desempeño del Sector Público, elaborado por el Ministerio de Trabajo de Ecuador. El estudio tuvo una población de 40 empleados entre 24 a 63 años de edad y demostró que 26 del total de empleados presentaron niveles de estrés; 38 %, del medio; y 38 %, del nivel alto; a su vez, la investigación encontró que los empleados con estos niveles de estrés tuvieron un bajo nivel de desempeño laboral; asimismo, los 14 empleados con bajo estrés laboral mostraron un desempeño laboral óptimo. Sobre la base de estos resultados, la investigación demostró que el estrés laboral impacta de manera negativa en el desempeño laboral y que existe una relación inversa.

A su vez, Dueñas (2020) desarrolló la investigación: “Estrés laboral y su relación en el Desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes”, para optar el título de Maestría en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador. Su objetivo fue investigar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados de la organización, determinar estrategias para reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el desempeño. La investigación fue de tipo cuantitativa y con alcance descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 76 trabajadores que conforman el hospital, utilizó el cuestionario de estrés laboral de 38 preguntas valoradas bajo la escala de Likert y validado por Angélica Hernández, Rosa Ortega y Lucy Reidl, el cuestionario para medir el desempeño laboral validado por Jorge Laguna y Pedro Herrera de 30 preguntas también con la escala de

Likert. Entre sus principales conclusiones, menciona la presencia de altos índices de estrés laboral en la organización que se manifiesta en manifestaciones de agotamiento, cansancio y fatiga emocional que han influenciado de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores. Se comprueba de esta manera que existe una relación inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral basado en los resultados del estudio que obtuvo una correlación de Pearson de 0.841 y una significancia estadística menor a 0.01.

A su turno, Villacres y Zambrano (2020), en su trabajo de investigación titulado: “Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del Cantón Chone”, para optar el título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López de Ecuador, tuvo el objetivo de determinar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos de la institución; la investigación fue de tipo inductivo, deductivo y analítico. La población estuvo constituida por 335 empleados del centro de salud del Cantón Chone. Para cuantificar el estrés laboral, utilizaron el cuestionario Medic-estrés elaborado por Solís, Urgiles y Uyaguari en el 2016, que consta de 35 preguntas valoradas bajo la escala de Likert. Una de las conclusiones principales del trabajo de investigación indica que los empleados presentaron un nivel de estrés laboral severo (más del 70 % de empleados) y con un impacto negativo en su desempeño laboral permitiendo demostrar la relación inversa que existe entre ambas variables.

Mientras que Vidal (2018) realizó la investigación titulada: “Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza”, tesis para optar el título de Doctor en la facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Zaragoza de España. Este estudio fue realizado en la provincia de Zaragoza en España en el sector pyme con el

objetivo de estudiar las acciones de prevención del estrés laboral y así identificar el área dentro de las empresas pyme donde existe un mayor índice de estrés laboral para poder abordarlo. Con los resultados obtenidos, el estudio ayudó a diseñar un programa preventivo para mejorar la salud laboral y disminuir el ausentismo en el trabajo, así como mejorar el desempeño laboral en las empresas de este sector. El número de empresas que participaron del estudio fue de 88,114 y el número de empleados fue de 75 000, a quienes les fue aplicado el cuestionario de Estrés Laboral (Total), que consta de 25 ítems con valores del 1 al 7 y el Cuestionario de Salud de Golbert. Los resultados obtenidos por el estudio demostraron que el estrés laboral en una organización requiere de un adecuado tratamiento a través de estrategias de intervención para disminuir el riesgo de desarrollar niveles de estrés patológico en los empleados y así favorecer el buen funcionamiento de la organización a todos los niveles incluyendo el del desempeño laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Chambi (2021) elaboró la tesis “Estrés laboral y rendimiento laboral en colaboradores de la empresa minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa, 2020”, para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación existente entre el estrés laboral y el rendimiento laboral de la organización. El tipo de investigación fue básica de nivel correlacional y diseño no experimental y tuvo una población de 206 colaboradores. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT (2011) y el Cuestionario de Rendimiento Laboral de Calizaya de Bellido & Huamaní (2019). El estudio concluyó que existe una correlación inversa de nivel alta que significa que a mayor nivel de estrés laboral menor será el rendimiento laboral del colaborador en la organización.

Por su parte, Chambergo y Hernandez (2020) presentaron la tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral en el contexto del Covid-19 en trabajadores de un *call center* de Chiclayo-2020”, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología de la Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del *call center*, la investigación fue de diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. Asimismo, la población estuvo conformada por 300 trabajadores de los cuales fueron seleccionados 60 de ellos como muestra no probabilística. Para medir el estrés laboral utilizaron el cuestionario de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson (1989) y para medir el desempeño laboral utilizaron el cuestionario de Percepción del desempeño laboral de Rodríguez y Ramírez (2015). Con base en los resultados obtenidos, la investigación determinó en sus conclusiones que existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral y desempeño laboral; es decir, los niveles altos de estrés en los trabajadores tuvieron un impacto negativo en su desempeño laboral.

A su vez, Vera y Chapoñan (2019) elaboraron la tesis titulada: “Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador-2019”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo de la tesis fue determinar la correspondencia entre el estrés y desempeño laboral, el tipo de investigación fue descriptiva de corte transversal con diseño descriptivo correlacional con una población objetivo de 24 colaboradores. Para medir el estrés laboral utilizaron una adaptación del cuestionario de Benavides, Ruiz y García del 2000 con 30 preguntas valoradas utilizando la escala de Likert; para el estrés laboral utilizaron una adaptación del cuestionario de Nuñez del 2017 de 33 preguntas también valoradas con la misma escala.

Dentro de las principales conclusiones del estudio, se menciona la existencia de una relación entre el estrés y desempeño laboral negativa moderada y significativa; esto significa que los niveles altos de estrés afectan negativamente el desempeño laboral de los colaboradores.

A su turno, Roman (2019) presentó la tesis titulada: “Relación entre el Estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018”, para optar el título profesional de Químico Farmacéutico de la Universidad María Auxiliadora de Lima. El objetivo del trabajo fue describir la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los empleados de la empresa; el tipo de investigación fue correlacional con diseño no experimental y la población del estudio estuvo conformada por 75 trabajadores de Inkafarma del distrito El Agustino. Para medir el estrés laboral utilizó el instrumento Maslach Burnout y Jackson (1981) de 22 preguntas valoradas con la escala de Likert. Para conocer el nivel del desempeño laboral utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (2007). Las conclusiones del estudio indicaron que el 65 % de trabajadores presentaron un nivel medio de estrés laboral en promedio tomando en consideración la relación con el agotamiento personal, despersonalización y realización personal; por otro lado, un 62 % de trabajadores tuvieron una evaluación de desempeño bueno; por lo tanto, el estudio determina la existencia de una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en vista que los niveles altos de estrés impactan negativamente en el desempeño laboral.

Mientras que Laime (2018) realizó el trabajo de tesis titulado: “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa-2017”, para obtener el título de Licenciada en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima. El objetivo del estudio

fue describir la correspondencia existente entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los empleados administrativos de la empresa, fue una investigación de tipo simple con diseño descriptivo correlacional y la población estuvo representada por 75 trabajadores y se incluyó a la totalidad (100 %) como muestra. Para medir el estrés laboral se utilizó la escala de nivel de estrés la de OIT y OMS, mientras que para medir la variable desempeño laboral utilizó una escala de diseño propio cuya confiabilidad se basó en el método de juicio de expertos obteniendo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.864 que indicó un valor de confiabilidad bueno. En los resultados se obtuvo que el 92 % de trabajadores mostraron un nivel intermedio de estrés mientras que el 53 % presentaron un nivel de desempeño entre regular y bajo lo que determinó la existencia de una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral en donde a mayor nivel de estrés el desempeño laboral se ve afectado de manera negativa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrés laboral

La Organización Panamericana de la Salud (2022) realizó un estudio en el que advirtió sobre los altos niveles de depresión y pensamientos suicidas en el personal de salud de América Latina durante la pandemia de la COVID-19. La investigación, realizada a los trabajadores de la salud en Latinoamérica, observó que entre el 14.7 % y 22 % de los profesionales mostraron un cuadro depresivo mientras que entre 5 % y 15 % tuvieron pensamientos suicidas. Debido a estos resultados, la OPS lanzó un curso virtual gratuito para ayudar a los participantes a reconocer episodios de estrés laboral y riesgos asociados, identificar factores de riesgo y protección, detectar signos de alarma e incorporar estrategias de autocuidado para lograr hábitos saludables.

A. Definiciones

Con motivo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la OIT (2016) señala que el estrés en el trabajo es una manifestación emocional y física al deterioro provocado por un desbalance entre las demandas percibidas y las herramientas y habilidades que percibe el trabajador frente a esas demandas.

Los autores Roman, Gelpi, Cano y Catalina (2009), en su libro *Cómo combatir al estrés laboral*, mencionan que el estrés laboral es una situación en donde se manifiesta rigidez psicológica y física que se manifiesta cuando ocurre un desbalance entre los requerimientos de la organización y las herramientas y conocimientos que los empleados tienen para enfrentarlas. En el libro además se hace referencia a lo perjudicial que puede ser el estrés laboral crónico, porque provoca enfermedades y trastornos psicológicos que afectan su desempeño en la organización.

En el libro *Estrés laboral*, Del Hoyo (2004) conceptualiza al estrés laboral como “una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas” (p. 6). El intento por adaptarse para poder responder a las presiones puede llevar al individuo a experimentar problemas de salud y en consecuencia afectar su desempeño.

Recapitulando las definiciones de los autores a los que se ha hecho referencia, se puede ensayar una definición del estrés laboral como la manifestación de cambios en el estado físico y/o emocional en el trabajador como respuesta a las exigencias a las que es sometido para cumplir con las funciones asignadas.

B. Teorías sobre el estrés

Tomando en cuenta a Del Hoyo (2004), a continuación se mencionan tres enfoques del estrés laboral:

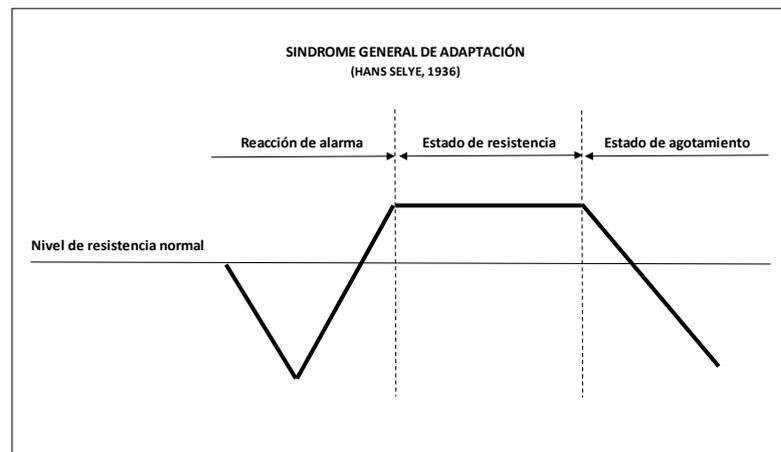
a) *Enfoque fisiológico*

Hans Selye (1936) define en el concepto de estrés en fisiología al referirse a este como el conjunto de las fuerzas que se ejercen en todo el organismo y que provocan reacciones fisiológicas como respuesta a diferentes agentes nocivos de la naturaleza presentes en el medio ambiente. En 1946 define al síndrome general de adaptación (SGA) como los estados y procesos fisiológicos que son el resultado de diferentes estímulos también llamados estresores.

Selye (1936) menciona tres etapas de adaptación del ser humano que se pueden apreciar en la figura 1.

Figura 1

Síndrome general de adaptación



Fase de reacción de alarma. Ante la presencia de un estímulo, el organismo reacciona de manera autónoma para responder, actuar o alejarse del estímulo estresante. En esta fase entra en funcionamiento el sistema nervioso simpático que se manifiesta mediante diferentes signos como pupilas dilatadas, incremento de la presión arterial, la frecuencia respiratoria y cardíaca se suben y disminución de la secreción gástrica, la síntesis de glucosa aumenta, presencia de secreción de noradrenalina y adrenalina. A nivel psicológico, se incrementa la concentración y atención para sostener la percepción

del estímulo estresante. La fase de alarma es temporal y dura poco, se considera que no es perjudicial siempre y cuando el organismo pueda recuperarse.

Fase de resistencia. En esta fase, el organismo continúa recibiendo el estímulo estresante, por lo que no tiene tiempo de recuperarse, pues tiene que seguir haciendo frente a la situación. Empiezan a manifestarse reacciones metabólicas a través de la activación del proceso orgánico específico durante un tiempo indefinido.

Fase de agotamiento. En vista de que la energía necesaria para hacer frente al estímulo estresante es limitada, el organismo inicia la fase de agotamiento cuando el estrés continúa o se vuelve más intenso; el proceso orgánico específico activado colapsa dando lugar a la presencia de reacciones psicosomáticas.

b) Enfoque ingenieril

En este enfoque, Selye considera al estrés como resultado de una respuesta a un estímulo y lo concibe como el nivel de demanda o carga que ejercen elementos nocivos del entorno sobre las personas. Se produce de este modo, una de tensión que es casi siempre es reversible, sin embargo, si estos elementos perjudiciales se mantienen por un tiempo prolongado, se convierten en nocivos e irreversibles.

c) Enfoque psicológico

Según Selye (1936), el estrés no se puede acotar solo a una dimensión del ambiente psicosocial o físico; es decir, no se le puede definir solo en términos de magnitud de trabajo o de circunstancias que puedan ser estresantes, no es posible definir el estrés únicamente en términos de respuesta, como la disfunción de la ejecución o movilización fisiológica.

Por tanto, el estrés es un estado cognitivo que se origina en la apreciación que tienen las personas sobre su adaptabilidad a las demandas en su ambiente de trabajo y

la valoración cognitiva que realizan sobre su situación. Por ello, Seyle concluye que el estrés no solo tiene origen en las exigencias del entorno, sino también en la apreciación que las personas tienen de esas demandas y de su capacidad de adaptación.

C. Tipos de estrés laboral

Fernandez (2013) define los siguientes tipos de estrés en el trabajo:

a) Por su duración

Estrés agudo. Se presenta como respuesta a un suceso violento de carácter físico o emocional y su duración es temporal; la persona manifiesta una reacción intensa, rápida y en algunos casos también con violencia. Este tipo de estrés es el que se produce cuando somos víctimas de un asalto o nos despiden del trabajo.

Figura 2

Ejemplo de estrés agudo



Estrés crónico. El estrés crónico se presenta debido a la presencia constante de los factores estresantes o cuando la respuesta al estrés permanece de manera prolongada en el individuo; normalmente se vemos este tipo de estrés en centros de trabajo con mucha sobrecarga laboral.

Figura 3

Ejemplo de estrés crónico



b) Por el efecto producido en la empresa

Eustrés o estrés positivo. Se presenta frente a un reto laboral o al inicio de un proyecto y produce una sensación de logro y control. Fernández menciona que el eustrés ayuda a enfrentar nuevos retos lo que significa para la organización mejorar la productividad. La persona tiene la capacidad de afrontar el estrés aun cuando sea debido a una demanda muy exigente, incrementa la creatividad y motivación lo que le permite mejorar su desempeño en la organización.

Distrés o estrés negativo. Ocurre cuando el estrés supera la capacidad de la persona para controlarlo, sus consecuencias pueden ser muy negativas porque sus efectos no solo se limitan al ámbito laboral, sino que se trasladan a la vida personal. Fernández indica que el distrés se relaciona con el sentimiento de fracaso como respuesta a un esfuerzo necesario para cumplir con una actividad y que puede ocasionar deterioro en la salud y rendimiento.

Los efectos nocivos del distrés se manifiestan en desordenes emocionales y físicos que, al no ser oportunamente tratados, perjudican el desempeño laboral de la persona.

C) Por el desencadenante principal

- Estrés postraumático. Fernandez (2013) menciona que este tipo de estrés se manifiesta como consecuencia de una experiencia muy intensa, la persona se ve afectada en lo emocional y físico.
- Ecoestrés. Fernandez (2013) indica que el estrés tiene relación con las consecuencias ocasionadas por cambios que acontecen en el ambiente laboral y en las empresas debido al uso de la tecnología.
- Razón de género. Finalmente, Fernandez (2013) define al estrés por razón de género, el que emerge a partir de circunstancias de desigualdad provenientes del factor de género y/o sexo.

D. Dimensiones del estrés laboral

Suarez (2013) describe las dimensiones del estrés laboral de acuerdo con la definición dada por la Organización Internacional de Trabajo (OIT):

a) Clima organizacional

Se refiere al carácter que transmite la institución, un ambiente que representa su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de las personas que la constituyen. Puede ser un clima cordial, tenso, relajado o no, esto produce varios niveles de estrés laboral en los empleados, dependiendo del nivel de sensibilidad que tenga cada uno de ellos.

b) Estructura organizacional

Comprende la parte burocrática o administrativa de la institución y la ubicación del empleado dentro de la compañía, así como la relación entre el control que tiene para el logro de su desempeño y realización.

c) *Territorio organizacional*

Describe el lugar individual de un trabajador en donde algunas personas desarrollan un sentimiento de propiedad que se convierte en un agente estresor.

d) *Tecnología*

Es considerado un gran estresor que tiene relación con los recursos tecnológicos que la empresa proporciona a sus empleados para que puedan desempeñar su trabajo de acuerdo con la función y requerimiento del puesto.

e) *Influencia del líder*

Es una dimensión que está relacionada al poder que ejercen los superiores que tienen a su cargo a los empleados, que les da la autoridad y poder como legitimador, experto y quien recompensa.

f) *Falta de cohesión*

Se entiende como la falta de sentido de pertenencia, integración social entre los trabajadores y equipos dentro de una institución.

g) *Respaldo de grupo*

Se refiere a los empleados y jefes que necesitan del apoyo del equipo para sentirse una persona que se identifica con la compañía y con el trabajo que realiza, y siente respaldo cuando se define metas para la satisfacción y logro personal y del grupo, cuando esto no sucede, estos elementos son entendidos como estresores.

E. *Síntomas del estrés laboral*

La Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) define los síntomas del estrés laboral de la siguiente manera:

a) *Síntomas físicos.*

- Trastornos cardiovasculares que se manifiestan como hipertensión, arritmia, etc.
- Trastornos respiratorios como la hiperventilación, respiración fatigada, etc.
- Trastornos gastrointestinales entre los que se tienen náuseas, pesadez de estómago, estreñimiento, etc.
- Trastornos musculares, por ejemplo, la tensión muscular excesiva, contracturas, bruxismo, etc.
- Trastornos del sueño como insomnio, problemas de conciliación del sueño, despertar precoz, etc.
- Trastornos somáticos entre los que se destacan migraña, dolor de cabeza, dolor de espalda, cervical y contracturas musculares, etc.

b) *Síntomas psicológicos*

- Nerviosismo, ansiedad, irritabilidad e irascibilidad.
- Pensamientos negativos respecto a cómo se percibe uno mismo y como nos perciben los demás.
- Ausencia de motivación.
- Falta de concentración.
- Síntomas conductuales
- Incremento de las conductas impulsivas y temerarias

- Rehuir de las situaciones estresantes, por ejemplo, hablar con su superior sobre las dificultades para realizar el trabajo encomendado.
- Enfado e inestabilidad emocional con incremento del consumo de sustancias estimulantes o tranquilizantes (café, tabaco, alcohol).
- Desordenes en la alimentación (aumento o disminución de la ingesta).
- Carencia o disminución de los pasatiempos, vida social e íntima.
- Disminución del rendimiento al realizar las tareas.

F. Consecuencias del estrés laboral

Aamodt (2010), en su libro *Psicología industrial organizacional*, describe las consecuencias del estrés laboral agrupándolas en personales y organizacionales:

a) Consecuencias personales

Las consecuencias del estrés laboral, en el ámbito personal, pueden ser devastadoras, las reacciones de las personas se pueden manifestar a través de ira o cólera, lo cual puede lastimar a los otros miembros de la familia, puede conllevar a la pérdida del empleo o hasta problemas legales o judiciales, en otros casos. Puede acarrear al consumo de alcohol u otro tipo de drogas, así como rotura de las relaciones interpersonales o sociales y hasta incluso llevar a la muerte.

Por su parte, Repetti y Wood (1997) ejecutaron un estudio sobre los efectos del estrés laboral en 30 madres de familia en su entorno familiar con sus hijos en edad preescolar. Los resultados que obtuvieron mostraron que en los momentos de mayor

estrés laboral las madres se mostraban distantes, hablaban muy poco y expresaban menos afecto a sus hijos.

Figura 4

El proceso del estrés

<i>Estresores</i>	<i>Tensiones</i>	<i>Conductas</i>
Personales Problemas maritales Problemas familiares Problemas de salud Problemas económicos Dificultades diarias Estrés residual	Psicológicas Depresión Ansiedad Ira Problemas de sueño Físicas Enfermedades Problemas cardiovasculares Dolores de cabeza Dolor de articulaciones	De salud Fumar Beber alcohol Consumo de drogas Relacionadas con el trabajo Absentismo Rotación de personal Baja productividad Violencia en el trabajo
Laborales Características del puesto Conflicto de roles Ambigüedad de roles Sobrecarga de roles Características organizacionales Ajuste persona-organización Ambiente laboral Cambio Relaciones con los demás Problemas con los compañeros Problemas con el supervisor Clientes difíciles y enojados Falta de empoderamiento		
Personalidad/hábitos Tipo A Pesimismo Tendencia a la anticipación Dieta Ejercicio		

Fuente: Aamodt (2010).

En la figura 4 se observa un conjunto de respuestas físicas al estrés (estresores), por ejemplo, en el aspecto psicológico, el estrés provoca depresión, ansiedad, ira o problemas para dormir; por otro lado, a nivel físico, la persona sufre enfermedades cardiovasculares, dolores de cabeza y de las articulaciones. Asimismo, se observa el inicio o incremento del consumo de tabaco, alcohol y hasta el consumo de drogas; en el ámbito laboral, se produce absentismo, baja productividad y en casos graves, violencia.

El estrés es también conocido por muchos investigadores como el “asesino silencioso”, porque tiene un impacto negativo en el sistema inmunológico y por lo tanto disminuye la capacidad del cuerpo para combatir las enfermedades. Estudios al respecto han demostrado que el estrés es la principal causa del aumento de la presión arterial,

infarto, derrames cerebrales y en casos extremos la muerte. Otras investigaciones sugieren que entre el 50 % al 70 % de las enfermedades se pueden atribuir al estrés.

La depresión es otra consecuencia del estrés, la mayoría de personas la han experimentado en algún momento de su vida y la han superado con actividades cotidianas como el dormir bien o pasar tiempo con amigos o familiares. La depresión también puede prolongarse y convertirse en una depresión clínica que puede necesitar de tratamiento médico para poder controlarla; la consecuencia por la falta de tratamiento puede tener efectos perjudiciales en el cuerpo como la aparición de coágulos causantes de embolias, hipertensión y ritmo cardiaco elevado. Por consiguiente, es importante acudir a un especialista que pueda ayudar a controlar la depresión clínica antes que se agrave la salud de manera irreversible.

b) Consecuencias organizacionales.

- Desempeño laboral.

Las investigaciones al respecto muestran de manera general que los altos niveles de estrés afectan el desempeño laboral. Por otro lado, es importante considerar que niveles moderados de estrés temporal pueden tener un efecto favorable en la productividad de la persona, porque incrementan los niveles de energía e intensifican la creatividad.

Figura 5

Alto nivel de estrés



Figura 6

Estrés temporal y moderado



- Síndrome de *burnout* (síndrome del quemado).

El síndrome de *burnout* ya es reconocido como una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la experimentan las personas que están sujetas a muchas exigencias laborales. Al principio, los estudios se centraron en los profesionales de la salud porque eran los más proclives a experimentarlo; sin embargo, a lo largo de los años, se fue incluyendo a otros profesionales que sufren agotamiento emocional y manifiestan que ya no mantienen una influencia positiva en los demás miembros de su entorno laboral. Los empleados que padecen de *burnout* no tienen energía y afrontan tensión y frustración; desde el punto de vista emocional, los síntomas incluyen pavor para asistir diariamente al trabajo, cinismo frente a compañeros de trabajo y clientes; a largo plazo, se produce la depresión que se manifiesta en absentismo, abandono y baja productividad.

En la tabla 1 se puede apreciar las principales señales de la persona con síndrome de *burnout*.

Tabla 1
Señales del síndrome de burnout (Aamodt, 2010)

Señales del síndrome de burnout	
• Menos energía	• Apatía
• Menos productividad	• Temor a ir a trabajar
• Impuntualidad constante en el trabajo	• Sentimientos de poco impacto en los compañeros o en la organización
• Quejas y negatividad	• Sentimiento de agobio
• Menos concentración	• Tensión y frustración
• Olvido	

Absentismo y abandono. Traen como consecuencia pérdida de productividad y por lo tanto afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización; se presentan con mayor incidencia en los periodos de burnout o altos niveles de estrés en los cuales las personas experimentan padecimientos físicos y emocionales.

Abuso del consumo de drogas y alcohol. A medida que el nivel de estrés sube, la posibilidad del consumo de drogas y alcohol también se eleva; los episodios de violencia familiar y también en el ámbito laboral, se presentan cuando la persona se encuentra bajo sus efectos. Muchas organizaciones han establecido programas de ayuda a sus trabajadores para controlar sus niveles de estrés, así como el de su creciente adicción al consumo de estas sustancias. Estos programas de apoyo, demuestran que, así como se aprenden conductas saludables, también se puede desaprender conductas negativas.

Costos del cuidado de la salud. Otra consecuencia en el ámbito organizacional como en lo personal del estrés es el incremento en los costos del seguro de salud (seguro social o del sistema privado de salud). Debido al incremento en los costos de asistencia médica especializada, las empresas se ven obligadas a trasladar parte de este incremento al empleado que anteriormente era asumido totalmente y no tenía ningún costo para sus

trabajadores. Para algunos empleados, este incremento en su gasto familiar, termina convirtiéndose también en otro motivo de estrés que en ciertos casos incluso desalienta su uso.

2.2.2. Desempeño laboral

A. Definiciones

De acuerdo con Campbell (1990), el desempeño laboral consiste en las acciones y las conductas que sobresalen en un empleado y que permiten que la organización impulse su crecimiento mediante el logro de las metas definidas.

Por su parte, para Faria (2000), el desempeño laboral es el producto del comportamiento de los empleados que está estrechamente relacionado a las actividades y tareas que le son asignadas, así como a sus aportes dentro del marco de sus funciones.

Mientras que, en su libro, Palací (2005) menciona que el desempeño laboral es el valor que espera obtener la empresa como resultado de la conducta del empleado observada en un plazo determinado de tiempo.

B. Teorías del desempeño laboral

McGregor (1994) formula dos teorías relacionadas con el desempeño laboral del trabajador, estas teorías contrapuestas hasta cierto punto explican, desde la perspectiva del autor, cuales con las motivaciones que llevan al empleado a tener un desempeño laboral acorde a las necesidades de la organización.

a) Teoría X

En esta teoría, McGregor (1994) muestra al trabajador de una manera que se puede considerar bastante dura, como un individuo que rehúye al trabajo y que busca evitarlo siempre que sea posible; por lo tanto, el supervisor debe contrarrestar esta

tendencia humana innata de evitar el trabajo, obligando, controlando, dirigiendo y amenazando con castigos para lograr que el trabajador se comprometa y realice el esfuerzo necesario para cumplir con los objetivos de la organización. La teoría X indica también que el empleado prefiere que lo dirijan, quiere evitar responsabilidades, no muestra ambición y desea solo su propia seguridad.

Asimismo, para el trabajador, la recompensa no es suficiente, al principio la aceptarían, pero constantemente exigirán mejores; sin embargo, no se logrará que realicen el esfuerzo necesario solo con recompensas, será necesario incorporar el castigo como medida adicional.

Es así que la teoría de la motivación que se basa en el principio de “pan y palo” que acompaña a la teoría X, logra resultados hasta cierto punto buenos, pero en determinadas circunstancias, la organización puede entregar o retirar los medios para satisfacer las necesidades fisiológicas y de seguridad como el empleo, la remuneración, los beneficios en el trabajo y demás prestaciones. Por otro lado, la teoría de “pan y palo” no tiene buenos resultados cuando el individuo ha logrado un nivel aceptable de sobrevivencia y sus motivaciones son superiores a las que las organizaciones pueden proporcionarle.

b) Teoría Y

En esta teoría, el autor hace una referencia al análisis bastante duro que acompaña a la teoría X, menciona que, en el último cuarto de siglo, la gestión de los recursos humanos ha modificado la manera cómo administra el desempeño de los trabajadores y dado una importancia cada vez mayor al lado humano en las organizaciones.

Los supuestos de esta teoría son los siguientes:

- El esfuerzo mental y físico para realizar el trabajo es tan natural como divertirse o descansar. Contradice lo indicado por la teoría X, indicando que el ser humano no tiene un disgusto innato por el trabajo; bajo las condiciones apropiadas, será una fuente de satisfacción que se realiza de manera voluntaria.
- El control y castigo no son los únicos medios para conseguir que el empleado se esfuerce y logre los objetivos de la organización. El trabajador debe controlarse y dirigirse a sí mismo y asumir el compromiso para lograr los objetivos.
- El compromiso con los objetivos es una consecuencia de las recompensas que corresponden a su logro. Dentro de las recompensas importantes podemos mencionar las que son consecuencia directa del esfuerzo desarrollado, por ejemplo, la realización personal.
- El individuo no solo aprende a aceptar, sino a buscar responsabilidades. Como indica el autor, el rehuir de las responsabilidades y la poca o la nula ambición son consecuencia de la experiencia vivida y no una característica inherente de su personalidad.
- Capacidades del trabajador. La persona puede desarrollar un alto grado de imaginación, ingenio y creatividad para resolver los problemas de la organización, esta es una condición amplia y no estrecha en las personas.
- Las potencialidades intelectuales del trabajador se están utilizando solo en parte. Los supuestos de la teoría Y indican la posibilidad de desarrollo y crecimiento del ser humano, para esto es importante el ingenio de la gerencia para lograr que sus colaboradores desarrollen todo su potencial; es

decir, existe una responsabilidad muy grande, se puede decir, absoluta de la gerencia para llegar a conocer a fondo a los recursos con los que cuenta.

C. *Beneficios de la evaluación de desempeño laboral*

En su libro, Chiavenato (2009) menciona los beneficios de la evaluación del desempeño:

a) A nivel de la organización

Señala al desempeño que destaca, pero que es susceptible de mejora, perfecciona las diferentes escalas de esfuerzo, encuentra oportunidades de desarrollo, logra la coherencia entre los objetivos organizacionales y los personales, consigue mejorar el compromiso y bienestar de los empleados.

b) A nivel del jefe

Tener presente y mencionar las competencias que más valor tienen para la compañía, desarrollar el desempeño de sus empleados, potenciar la comunicación, reducir el nivel de rotación de los trabajadores, calificar mejor y de manera objetiva.

c) Beneficios para el trabajador

Permite la autoevaluación, identificar lo que el jefe o supervisores esperan; genera motivación compromiso para buscar y lograr la mejora continua.

D. *Dimensiones del desempeño laboral*

El Ministerio de Educación del Perú (2016) define indicadores de habilidades para evaluar las capacidades para orientar al logro de los objetivos de acuerdo con lo definido en el Diccionario de Competencias Transversales del Servicio Civil, aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º093-2016-SERVIR-PE.

a) *Vocación de servicio*

Evalúa la capacidad de actuar atendiendo y comprendiendo al cliente externo e interno, apreciando sus necesidades y requerimientos y dando una respuesta oportuna, cordial y efectiva.

Esta habilidad se califica tomando en cuenta tres indicadores de conducta:

- Demuestra responsabilidad y compromiso adecuando sus acciones con el objetivo de atender las necesidades del cliente interno o externo.
- Califica las alternativas disponibles para proveer una respuesta completa y bien sustentada.
- Muestra atención y escucha activa al cliente brindando ayuda, soporte y orientación con cordialidad y respeto incluso si no es de su competencia o no le sea requerido.

b) *Trabajo en equipo*

Evalúa la competencia para desarrollar buenas relaciones de trabajo, de colaboración y en donde genere confianza, poniendo a disposición la información necesaria, mostrando un accionar coordinado e integrando esfuerzos con todo el equipo y el de otros departamentos o entidades, siempre poniendo por delante el logro de los objetivos de la compañía.

Esta competencia se califica considerando tres indicadores de conducta:

- Participación activa en las actividades en equipo y mostrando su apertura a colaborar para el logro de los objetivos.
- Pone a disposición su experiencia y buenas prácticas con miembros del área, con el objetivo de gestionar los eventos críticos de la organización.

- Define relaciones interpersonales adecuadas, mostrando apertura y capacidad para ser receptivo con los demás miembros del equipo.

c) *Compromiso organizacional*

Es la visión psicológica de quienes integran una compañía y su identificación con el lugar en donde trabajan. El compromiso es esencial para confirmar si se mantendrán durante largo tiempo haciendo su trabajo con la pasión suficiente para lograr los objetivos definidos.

Es de gran ayuda conocer el compromiso organizacional para conseguir el bienestar en el trabajo, el desempeño, compromiso, el liderazgo, la seguridad laboral, etc. Es de suma importancia observar desde la visión de la alta dirección para tomar conocimiento de la dedicación a las actividades que diariamente son asignadas.

Figura 7

Dimensiones del desempeño laboral



E. Características del desempeño laboral**a) Adaptabilidad**

Efectividad del empleado para realizar labores en diferentes contextos, ambientes, nuevas asignaciones o roles dentro de la empresa.

b) Comunicación

Capacidad de manifestar las ideas de forma clara, efectiva y concisa a un grupo, nivel jerárquico o de manera personal, aplicando un buen manejo de la gramática y respetando las políticas de comunicación de la empresa.

c) Iniciativa

Se refiere a la influencia positiva sobre los acontecimientos para el logro de los objetivos y metas más allá de lo previamente definido o establecido.

d) Conocimientos

El nivel de conocimiento técnico o profesional logrado en las áreas relacionadas a sus funciones y capacidad para mantenerse actualizado con las nuevas tendencias y avances correspondientes a su trabajo.

e) Trabajo en equipo

Capacidad de trabajar junto con otros miembros de la empresa para lograr un objetivo común y en beneficio de todos.

F. Importancia del desempeño laboral

Robbins y Judge (2009) resaltan que es posible establecer como técnica para ejercer control sobre la conducta; por lo tanto, es una herramienta para el seguimiento y control administrativo. Un método y estrategia de evaluación del desempeño

permitirá medir coherentemente los procesos de búsqueda y selección que la compañía utiliza.

2.3. Definiciones de términos básicos

COVID-19. Es una enfermedad provocada por el coronavirus SARS-CoV-2 y que fue identificada por primera vez por la OMS el 31 de diciembre del 2019.

Desempeño laboral. Es la ejecución de actividades orientadas al cumplimiento de metas y objetivos, con efectividad en un tiempo establecido en la compañía.

Distrés. Estrés que se produce debido a una demanda intensa y prolongada y que puede afectar a la persona de manera física y mental.

Encuesta. Es un método de recolección de datos que se realiza sobre una muestra de personas con el objetivo de conocer las características de la población bajo estudio.

Estrés laboral. Es un trastorno que impacta negativamente en los resultados financieros, la producción y el estado físico y psicológico de los empleados en las organizaciones.

Eustrés. Estrés que no perjudica el estado físico ni emocional del empleado y que por el contrario le permite lograr sus objetivos personales y profesionales.

Meta. Es un deseo que se desea lograr a largo plazo, es el resultado final o último de un proceso; por lo tanto, la meta se constituye como la fuente básica de motivación del ser humano.

Muestra. Es una parte representativa o subconjunto de la población que se utiliza para realizar estudios o investigaciones sobre las características o el comportamiento de la población.

Objetivo. Es un propósito concreto o acción específica que se realiza para alcanzar un resultado más grande y deseado conocido como meta.

Población. Conjunto de todos los elementos que cumplen con una lista de especificaciones.

Productividad. Se entiende como el promedio de la producción que realiza un trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido físicamente o en términos del valor generado a nivel de los bienes y servicios que fueron producidos.

Rendimiento. Es la valorización total que la organización espera en relación a los resultados que un empleado muestra durante un periodo determinado. Esa valorización, que puede ser negativa o positiva, producto de un buen o mal rendimiento del trabajador, determina la contribución de ese trabajador al logro de eficiencia en la compañía.

Trabajo. Conjunto de tareas que realiza el ser humano, sean estas remuneradas o no, que generan bienes y/o servicios en la economía o que contribuyen a la satisfacción de necesidades de una determinada comunidad o proporcionan los mecanismos de sustento para las personas.

Trastorno. Para la medicina, el trastorno es un cambio en la actividad normal del cuerpo y la mente y que pueden ser provocados por situaciones de carácter genético, debido a enfermedad o por traumatismos.

Variable. Se refiere a elementos o cosas que pueden variar en respuesta a una condición o estímulo determinado o indeterminado.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.
- Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.
- Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

3.2. Operacionalización de Variables

Las variables del estudio son las siguientes:

3.2.1. Estrés laboral

Un trastorno que impacta negativamente en los resultados financieros, la producción y el estado físico y psicológico de los empleados en las organizaciones.

Tabla 2**A. Operacionalización de la variable estrés laboral**

Título preliminar: El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022			
Variable del estudio: Estrés Laboral			
Conceptualización de la variable: Un trastorno que impacta negativamente en los resultados financieros, la producción y la estado físico y psicológico de los empleados en las organizaciones.			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima organizacional	- Comprensión de metas y misión de la empresa	1	1. Nunca
	- Claridad de la forma de trabajo de la empresa	10	2. Raras veces
	- Impacto de las políticas generales de la empresa en el desempeño	11	3. Ocasionalmente
	- Existencia de dirección y objetivos en la empresa (ítem 20)	20	4. Algunas veces
Estructura organizacional	- Rendición de informes a superiores y subordinados	2	5. Frecuentemente
	- Control sobre el trabajo	12	6. Generalmente
	- Papeleo dentro de la empresa	16	7. Siempre
	- Respeto a jefes y subordinados en la empresa	24	
Territorio organizacional	- Control de actividades del área de trabajo	3	
	- Espacio privado en el trabajo	15	
	- Trabajo con miembros de otras áreas de la empresa	22	
Tecnología	- Equipo disponible para llevar a cabo el trabajo	4	
	- Conocimiento técnico para competir en la empresa	14	
	- Tecnología adecuada para realizar el trabajo (ítem 25)	25	
Influencia del líder	- Respaldo del supervisor ante los jefes	5	
	- Respeto del supervisor	6	
	- Preocupación del supervisor por el bienestar	13	
	- Confianza en el desempeño por parte del supervisor	17	
Falta de cohesión	- Colaboración del equipo de trabajo	7	
	- Prestigio y valor del equipo de trabajo en la empresa	9	
	- Nivel de organización del equipo de trabajo	18	
	- Presión ejercida por el equipo de trabajo (ítem 21)	21	
Respaldo del grupo	- Respaldo de metas por parte del equipo de trabajo	8	
	- Protección del equipo frente a la demanda de trabajo de los jefes	19	
	- Ayuda técnica del equipo de trabajo	23	

3.2.2. Desempeño laboral

Es la ejecución de actividades orientadas al cumplimiento de metas y objetivos, con efectividad en un tiempo establecido en la compañía.

Tabla 3

B. Operacionalización de la variable desempeño laboral

Título preliminar: El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022			
Variable del estudio: Desempeño Laboral			
Conceptualización de la variable: Es la ejecución de actividades orientadas al cumplimiento de metas y objetivos, con efectividad en un tiempo establecido en la compañía.			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Compromiso organizacional	- Planteamiento de mejoras para superar los resultados previstos	1	1. Totalmente en desacuerdo
	- Alternativas de solución generadas ante carencia de recursos	2	2. En desacuerdo
	- Planes de acción propuestos	3	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	- Medidas correctivas implementadas o acciones de mejora propuestas	4	4. De acuerdo
	- Administración de recursos para cumplimiento de metas y objetivos	5	5. Totalmente de acuerdo
	- Priorización de actividades y establecimiento de plazos de cumplimiento	6	
	- Establecimiento de controles previos para garantizar calidad esperada y evitar errores	7	
	- Cumplimiento de trabajo dentro de los plazos límite	8	
Vocación de servicio	- Uso de medios para conocer necesidades y expectativas del cliente	9	
	- Escucha activa de las necesidades para cumplir con los requerimientos	10	
	- Consulta y uso de información disponible para servir al cliente	11	
	- Atención tolerante y paciente al cliente	12	
	- Atención al cliente con respuestas oportunas	13	
	- Dar respuesta con información conocida o disponible	14	
	- Escucha y respuesta cordial al cliente	15	
Trabajo en equipo	- Integración de esfuerzo a nivel del equipo y cooperación con otras áreas	16	
	- Promoción del intercambio de información y disposición para enseñar y aprender	17	
	- Incentivación de unión y consenso del equipo	18	
	- Participación y colaboración activa en las tareas del equipo	19	
	- Compartir experiencias para el logro de objetivos	20	
	- Establecimiento de relaciones interpersonales	21	
	- Compartir ideas y soluciones con el equipo	22	
	- Mantener vínculos cordiales entre los miembros	23	
	- Ejecución de tareas acordadas con el equipo	24	
- Mantener un ambiente cordial en el trabajo	25		

Capítulo IV

Metodología del Estudio

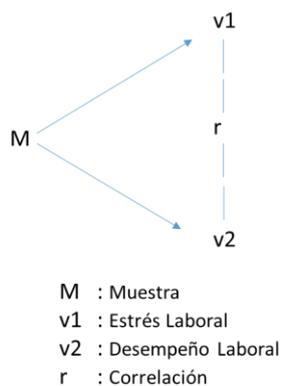
4.1. Tipo y Método de Investigación

El presente estudio es del tipo básico con diseño descriptivo correlacional entre dos variables. El estudio correlacional consiste en la asociación de variables a través de un patrón que se puede predecir para una población determinada. En su libro Hernández, Fernández y Batista (2014) afirman que este tipo de investigación tiene como objetivo identificar la relación o el nivel de asociación entre dos o más variables.

Asimismo, el método utilizado en el presente estudio está basado en el método de investigación hipotético-deductivo. Según Bernal (2010), se entiende como el método de investigación al conjunto de reglas, normas y postulados para realizar el estudio y proponer la solución de los problemas de investigación.

4.2. Diseño de Investigación

Hernández, Fernández y Batista (2014) mencionan que los estudios correlacionales tienen la finalidad de identificar la relación o el grado de asociación existente entre conceptos, categoría o variables en un contexto o muestra particular. Por lo tanto, su objetivo es la descripción de variables y el análisis de su ocurrencia e interrelación en un momento determinado. Por lo tanto, la presente investigación es de diseño correlacional.



4.3. Población y Muestra de la Investigación

4.3.1. Población

Según Hernández, Fernández y Batista (2014), la población es el conjunto de todos los elementos que cumplen con una lista de especificaciones. Por lo tanto, la población de la presente investigación estuvo representada por 69 empleados de la empresa de transportes Lely Special Corporation. Del total de los empleados incluidos en el estudio, 37 fueron mujeres y 32 hombres, todos pertenecientes a las áreas administrativas de la organización y que laboran tanto de manera presencial como remota; el rango de edad de los participantes osciló entre los 18 a 65 años.

4.3.2. Muestra

Según Argibay (2009), existe una relación entre la población y el tamaño de la muestra que la convierte en representativa para el estudio; cuanto mayor sea el tamaño de la muestra menor será el intervalo de confianza; es decir, se podrá determinar con mayor precisión el parámetro de la población. Además, menciona que la única muestra igual a la población es la población en sí misma. Para esta investigación se consideró una muestra censal, es decir, el tamaño de la muestra fue igual a la población representada por la totalidad de los 69 empleados.

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1. Técnica de recolección de datos

De acuerdo con lo indicado por Hernández, Fernández y Batista (2014), la encuesta es considerada como un método utilizado en investigaciones no experimentales, descriptivas o correlacionales; su propósito es la de aplicar cuestionarios a través de entrevistas personales, por medios electrónicos como el email o formularios de internet entre otros.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

En su libro sobre metodología de investigación científica, Hernández, Fernández y Batista (2014) definen el cuestionario como un conjunto de preguntas, cuyo objetivo es medir una o más variables. Se utilizan en encuestas de diferente índole, para medir el desempeño de una institución hasta para resolver diferentes problemáticas en el campo de la producción. Por tanto, los instrumentos de recolección de datos para la presente investigación serán los siguientes:

A. *Cuestionario de estrés laboral*

Para medir la variable estrés, se utilizará el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.

Ficha técnica

Tabla 4*Ficha técnica del cuestionario para evaluar el estrés laboral*

Nombre del Test:	Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.
Nombre del Autor:	Ivancevich y Matteson (1989).
Confiabilidad:	0.966 según el alfa de Cronbach
Procedencia:	El Instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.
Particularidad:	Instrumento de exploración psicológica.
Objetivo:	Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa.
Estructuración:	La prueba tiene 7 áreas.
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Forma de aplicación:	Individual o grupal.
Número de preguntas:	25

Baremación: Tabla de cálculos de puntuaciones.

Tabla 5*Categorías diagnósticas de la escala de estrés laboral OIT-OMS*

Dimensiones	Ítem	Rango de estrés
Clima organizacional	1,10,11,20	4-28
Estructura organizacional	2,12,16,24	4-28
Territorio organizacional	3,15,22	3-21
Tecnología	4,14,25	3-21
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
Respaldo del grupo	8,19,23	3-21

Tabla 6
Niveles de la escala de estrés laboral OIT-OMS

Categoría	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés
Estrés laboral	< 91	91-117	118-153	> 153
Clima organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Estructura organizacional	4-9	10-15	16-21	22-28
Territorio organizacional	3-8	9-12	13-17	18-21
Tecnología	3-8	9-12	13-17	18-21
Influencia del líder	4-9	10-15	16-21	22-28
Falta de cohesión	4-9	10-15	16-21	22-28
Respaldo del grupo	3-8	9-12	13-17	18-21

Confiabilidad

En su publicación, Suarez (2013) menciona su investigación y la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Realiza un estudio sobre una muestra de agentes telefónicos, conformados por 203 trabajadores. La confiabilidad lograda fue de 0.97 (Alfa de Cronbach) y la significancia fue menor a 0.05; por lo tanto, la validez es confiable en Perú.

B. Cuestionario para desempeño laboral de Laime

Para medir la variable de desempeño laboral se utilizará el cuestionario elaborado por Laime (2017) para optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el 2018. El cuestionario fue elaborado a través del método de juicio de expertos.

Tabla 7**Ficha técnica del cuestionario para evaluar el desempeño laboral**

Nombre del Test:	Cuestionario para Evaluar Desempeño Laboral.
Nombre del autor:	Elizabeth Laime Huamán (2017).
Confiabilidad:	0.864 según el alfa de Cronbach
Procedencia:	Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (2018).
Particularidad:	Instrumento de exploración psicológica.
Objetivo:	Instrumento diseñado para autoevaluar el desempeño laboral a empleados entre 18 y 70 años de edad.
Tiempo de aplicación:	15 a 20 minutos aproximadamente.
Forma de aplicación:	Individual.
Número de preguntas:	25

Tabla 8*Preguntas por dimensiones*

N.º	Áreas	Ítems
1	Compromiso organizacional	1,2,3,4,5,6,7,8
2	vocación de servicio	9,10,11,12,13,14,15
3	trabajo en equipo	16,17,18,19,20,21,22,23,24,25

Tabla 9*Baremos de las dimensiones*

	Compromiso organizacional	Vocación de servicio	Trabajo en equipo
Bajo	0-18 puntos	0-16 puntos	0-23 puntos
Regular	19-29 puntos	17-26 puntos	24-37 puntos
Alto	30-40 puntos	27-35 puntos	38-50 puntos

Tabla 10*Baremos de la variable desempeño laboral*

Nivel	Puntuación
Bajo	0-65 puntos
Regular	66-105 puntos
Alto	106-125 puntos

4.4.3. Procedimiento de recolección de datos

Se explicó y aplicó la encuesta a cada empleado de forma anónima, a cada uno se le explicó el objetivo y el tiempo estimado para responder con claridad y veracidad. Para la aplicación del cuestionario se llevó a cabo de forma virtual, utilizando el

software Google Forms, de forma que se facilitó el acceso desde cualquier equipo digital (celular, computadora, laptop o tableta) y en el lugar y momento más adecuado para el colaborador encuestado. Posteriormente, los datos fueron almacenados en una base de datos digitalizada, para una revisión rápida y su posterior análisis.

En cuanto a la recolección de datos teóricos, se consultó libros de la biblioteca personal; revisión de artículos científicos y tesis que cumplieran con las palabras claves de la presente investigación.

4.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos obtenidos fueron recolectados utilizando el *software* Microsoft Excel y luego procesados en SPSS versión 28.0.1.1 (paquete estadístico para ciencias sociales). Asimismo, se utilizó el método de coeficiente Rho de Spearman, el cual sirve para calcular el grado de asociación existente entre dos o más variables.

Capítulo V

Análisis de Resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos en esta investigación para determinar si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Los resultados fueron procesados utilizando el *software* estadístico SPSS versión 28.0.1.1 y se presentan a continuación a través de tablas y figuras.

5.1. Resultados y Análisis

5.1.1. Análisis de las variables socio demográficas

Como parte del estudio se determinó la distribución por sexo de los empleados de la institución; se encontró que existe mayor cantidad de mujeres que hombres, aunque la diferencia entre ambos no es significativa. En la tabla 11 y figura 8 a continuación se puede observar con mayor precisión los resultados encontrados.

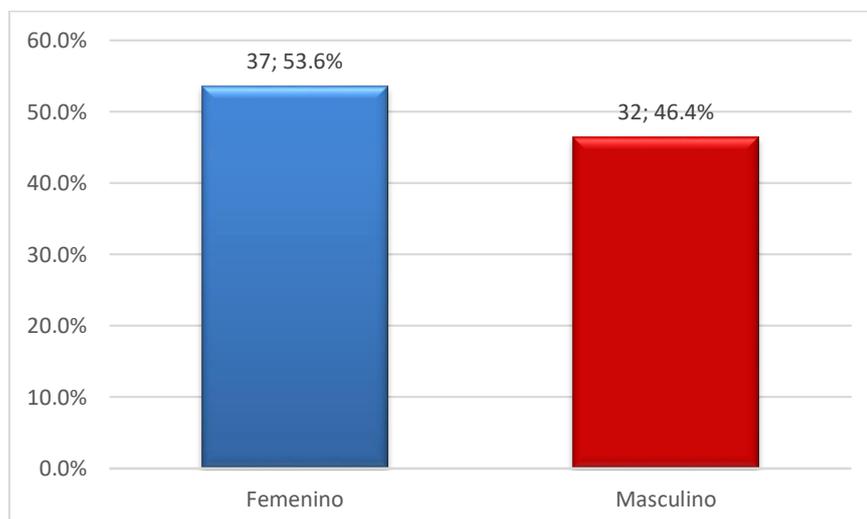
Tabla 11

Sexo de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	37	53.6 %
Masculino	32	46.4 %
Total	69	100.0 %

Figura 8

Sexo de la muestra



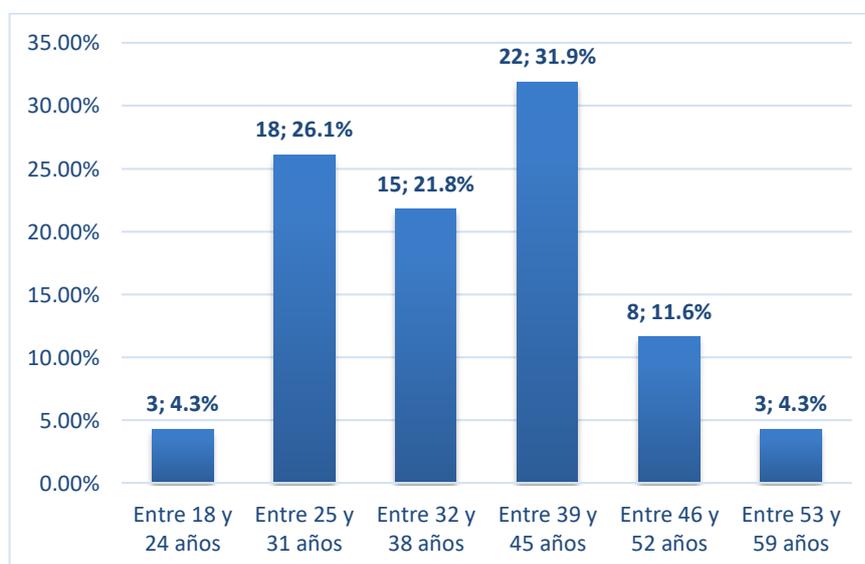
De acuerdo con lo observado en la tabla 11 y figura 8, de las 69 personas evaluadas, 32 corresponden al sexo masculino lo que representa el 46.4 % y 37 personas encuestadas pertenecen al sexo femenino lo que constituye el 53.6 % y entre ambos sexos el 100 % de las encuestas realizadas.

Asimismo, se determinó el rango etario de los participantes del estudio clasificándolos dentro de 6 rangos posibles y considerando la edad mínima y máxima de los trabajadores de la institución para que todos los participantes del estudio puedan identificar el rango etario al que pertenecen.

Tabla 12
Edad de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 24 años	3	4.3 %
Entre 25 y 31 años	18	26.1 %
Entre 32 y 38 años	15	21.8 %
Entre 39 y 45 años	22	31.9 %
Entre 46 y 52 años	8	11.6 %
Entre 53 y 59 años	3	4.3 %
Total	69	100.0 %

Figura 9
Edad de la muestra



En la tabla 12 y en la figura 9 se puede apreciar que el rango etario de 18 a 24 años representa el 4.3 % de los encuestados, porcentaje que constituye tres empleados; asimismo, el siguiente rango que va de 25 a 31 años concentra el 26.1 % de los empleados que representa a 18 trabajadores. Por otro lado, los encuestados entre 32 a 38 años constituyen el 21.8 % del total, es decir, a 15 trabajadores; mientras que el rango etario de 39 a 45 años es el que mayor cantidad de empleados representa con el 31.9 % o 22 trabajadores en total; finalmente, los trabajadores que indicaron pertenecer a los rangos entre 46 a 52 años y entre 53 a 59 años constituyen el 11.6 % y el 4.3 % del total de encuestados que numéricamente representan a 8 y 3 empleados respectivamente.

5.1.2. Análisis de la variable estrés laboral

Los resultados que se presentan a continuación fueron obtenidos de forma descriptiva utilizando el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, para su interpretación y tabulación se utilizaron los niveles establecidos por el instrumento que se muestran en la tabla 13.

Tabla 13

Niveles de estrés laboral según cuestionario de la OIT-OMS.

	Bajo nivel de estrés	Nivel intermedio de estrés	Estrés	Alto nivel de estrés
Estrés laboral	< 91	91-117	118-153	> 153

De acuerdo con la escala de estrés del cuestionario de estrés laboral de la OIT, se puede definir los diferentes niveles de estrés de la siguiente manera:

Bajo nivel de estrés. Se considera en este nivel a los empleados que tienen un alto nivel de conocimiento y comprensión de las metas y misión de la empresa, manifiestan el respaldo y respeto de sus jefes, así como el de los equipos de trabajo y

sus pares; asimismo confirman que cuentan con los conocimientos, recursos y herramientas necesarias para cumplir con sus funciones dentro de la institución.

Nivel intermedio de estrés. En este nivel de estrés está considerado el personal que algunas veces ha sentido que las reglas y políticas de la compañía no les permite realizar su trabajo o que sus jefes no respaldan ni tampoco sienten respeto sobre su bienestar; de igual manera, manifiestan con relativa frecuencia que no cuentan con los recursos ni herramientas para cumplir con sus funciones.

Estrés. Los individuos que manifiestan tener estrés son lo que generalmente no cuentan con el respaldo de sus jefes ni tampoco de sus equipos; no tienen las herramientas ni recursos que les permitan cumplir con las exigencias de la posición que ocupan y encuentran que las metas y objetivos de la compañía no son claros o no los conocen.

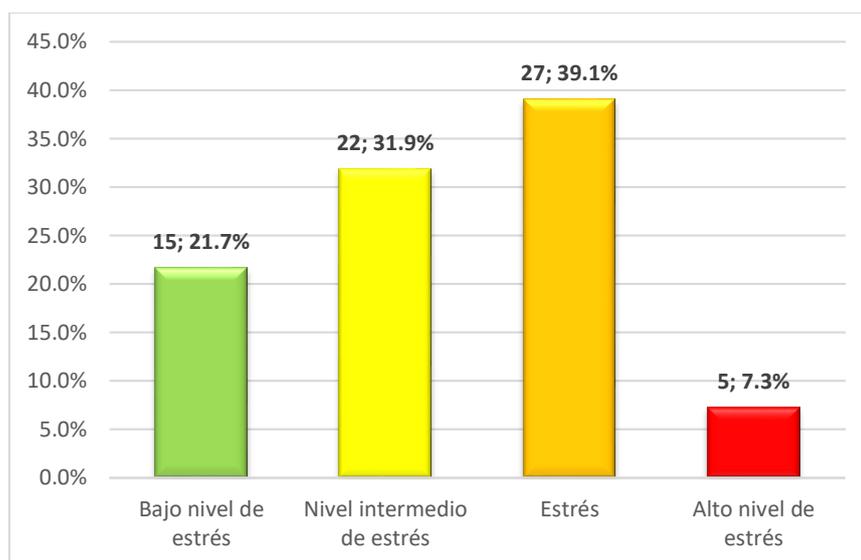
Alto nivel de estrés. En esta última y más alta escala de estrés según la OIT, los trabajadores manifiestan que todo el tiempo están sometidos a fuertes presiones de trabajo y que no cuentan con el conocimiento, las herramientas ni recursos para poder cumplir con las actividades propias del puesto que ocupan. De la misma manera, sienten que no tienen el respaldo ni confianza de sus jefes, pares y equipo, así como la percepción que las políticas de la compañía no les permite realizar su trabajo; esta situación les provoca un estrés permanente.

La tabla 14 muestra los resultados de la evaluación del estrés laboral en la institución, tomando en cuenta las escalas de estrés del cuestionario de la OIT descritas anteriormente, se indica tanto la frecuencia como el porcentaje obtenido en cada una de las escalas para el total de empleados encuestados.

Tabla 14
Variable estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	15	21.7 %
Nivel intermedio de estrés	22	31.9 %
Estrés	27	39.1 %
Alto nivel de estrés	5	7.3 %
Total	69	100.0 %

Figura 10
Variable estrés laboral



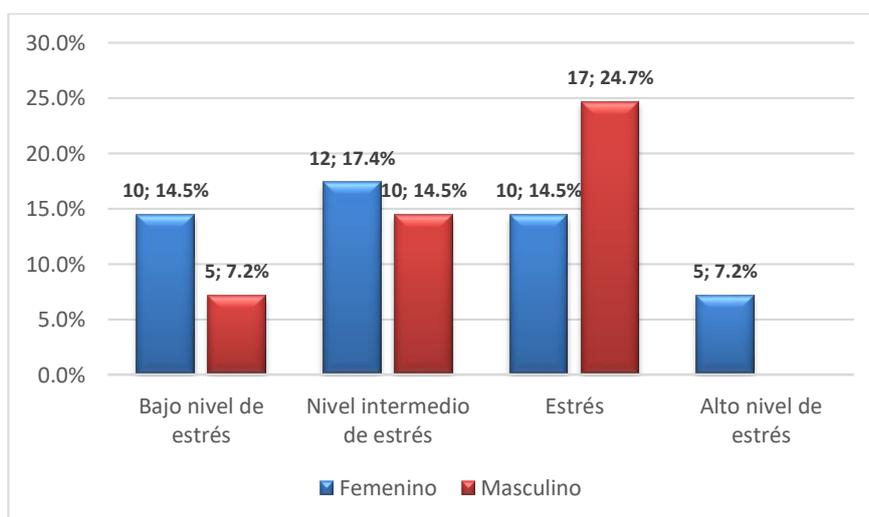
Se observa en la tabla 14 y figura 10 que el 21.7 % de encuestados ha manifestado tener un nivel bajo de estrés lo que corresponde a 15 personas; por otro lado, el 31.9 % de empleados indicaron tener un nivel intermedio de estrés laboral, este porcentaje representa a 22 empleados del total de encuestados; por otro lado, el 39.1 %; es decir, 27 encuestados, padecen estrés. Finalmente, el 7.3 % de todos los trabajadores que participaron en el estudio, presentan un alto nivel de estrés, este porcentaje representa a cinco empleados.

En la tabla 15 se muestra el nivel de estrés observado correspondiente a la variable demográfica sexo; se presenta la frecuencia y porcentaje obtenido a nivel del sexo femenino como masculino.

Tabla 15
Estrés laboral versus sexo

	Femenino		Masculino	
	f	%	f	%
Bajo nivel de estrés	10	14.5 %	5	7.2 %
Nivel intermedio de estrés	12	17.4 %	10	14.5 %
Estrés	10	14.5 %	17	24.7 %
Alto nivel de estrés	5	7.2 %		
Total	37	53.6 %		46.4 %

Figura 11
Estrés laboral versus sexo



En la tabla 15 y figura 11 se observa que el 14.5 %, representado por 10 mujeres, indicó tener bajo nivel de estrés versus el 7.2 %, correspondiente a 5 hombres. Asimismo, se aprecia que el 17.4 % de mujeres y 14.5 % de hombres manifestaron tener el nivel intermedio de estrés, estos porcentajes consignan a 12 mujeres y 10 hombres respectivamente. Además, el 14.5 % de mujeres y 24.7 % de hombres indicaron tener estrés; estos porcentajes representan a 10 mujeres y 17 hombres. Finalmente, se observa que el alto nivel de estrés fue observado solo en mujeres en un 7.2 % que consiga a 5 empleadas de la institución.

5.1.3. Análisis de variable desempeño laboral

Los resultados fueron obtenidos de manera descriptiva utilizando el cuestionario para evaluar el desempeño laboral de Laimé (2017). En la tabla 16 se muestra los niveles de desempeño laboral, así como el baremo para tabulación de los resultados obtenidos en la encuesta.

Tabla 16
Baremos de la variable desempeño laboral

	Bajo	Regular	Alto
Desempeño laboral	0-65	66-105	106-125

Tomando en cuenta las escalas de desempeño laboral definidas en el cuestionario de Laimé (2017), a continuación, se describe lo que significa el desempeño laboral bajo, regular y alto.

Desempeño laboral bajo. Se manifiesta en los individuos que no contribuyen con propuestas o planes de acción al logro de los objetivos establecidos, tienen problemas de organización para administrar los recursos asignados lo que lleva al incumplimiento de entregables en tiempo y calidad definida; no mantiene buenas relaciones interpersonales, no se integra y no promueve el trabajo en equipo; no muestra preocupación por responder de manera cordial y eficiente los requerimientos del cliente interno o externo de la institución.

Desempeño laboral regular. En este nivel se encuentran los empleados que no mantienen regularidad en el cumplimiento de sus objetivos, sus propuestas de mejora y planes de acción son escasos; lo mismo se observa en su desenvolvimiento dentro del equipo en donde el cumplimiento de los compromisos acordados con el grupo no se realiza.

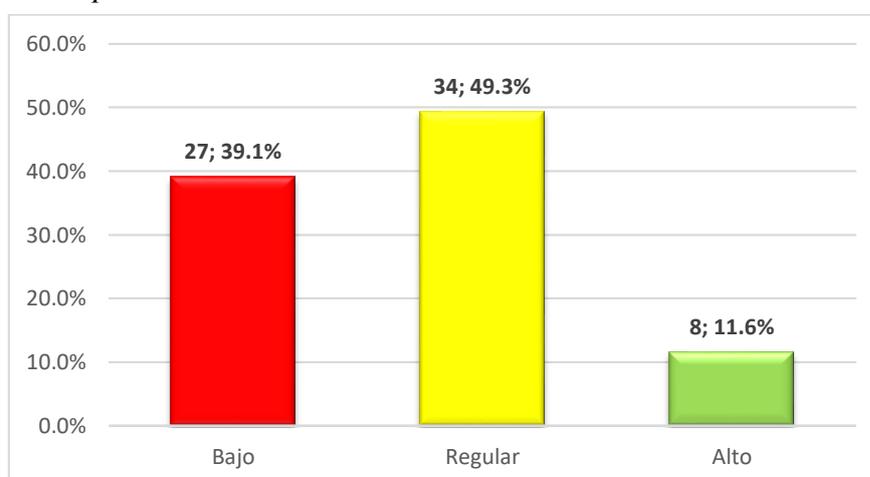
Desempeño laboral alto. Se observa en los trabajadores que permanentemente están haciendo propuestas de mejora y también de planes de acción para alcanzar estándares de calidad mayores; saben administrar los recursos y planifican muy bien sus actividades; tienen un trato cordial y de calidad con el cliente interno y externo y se comprometen con el equipo lo cual les permite lograr resultados sobresalientes en sus objetivos.

En la tabla 17 se muestra el nivel de desempeño laboral obtenido en la encuesta; se presenta un cuadro con la frecuencia y porcentaje para cada uno de los niveles de la variable.

Tabla 17
Variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	39.1 %
Regular	34	49.3 %
Alto	8	11.6 %
Total	69	100.0 %

Figura 12
Variable desempeño laboral



La tabla 17 y figura 12 se presentan los resultados obtenidos en la encuesta sobre desempeño laboral en donde el 39.1 %, que representa a 27 empleados, muestra un desempeño bajo. Del mismo modo, el 49.3 % de trabajadores presentan un

desempeño regular; y el 11.6 %, tener un alto nivel de desempeño; estos porcentajes corresponden 34 y 8 empleados, respectivamente.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos a nivel de las dimensiones del desempeño.

Tabla 18
Escala de evaluación del desempeño laboral

Dimensiones	Ítem	Pregunta	Escala Likert
Compromiso organizacional	1	Planteas mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	1,2,3,4,5
	2	Generas alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	
	3	Propones planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	
	4	Implementas medidas correctivas o propones acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	
	5	Adminstras los recursos necesarios para cumplir tus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	
	6	Organizas tus actividades priorizándolas de acuerdo con las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	
	7	Estableces controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	
	8	Ejecutas los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	
vocación de servicio	9	Utilizas diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del cliente con el fin de mejorar el nivel del servicio.	1,2,3,4,5
	10	Escuchas activamente las necesidades del cliente, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de tu competencia.	
	11	Consultas y utilizas la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al cliente.	
	12	Atiendes con paciencia y tolerancia al cliente, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	

	13	Atiendes los requerimientos del cliente, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de tus funciones.	
	14	Das respuesta con la información que conoces o manejas y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	
	15	Escuchas y respondes con cordialidad los requerimientos del cliente.	
	16	Integras esfuerzos entre los miembros del equipo y cooperas con otras áreas para el logro de los objetivos.	
	17	Promueves el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándote dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	
	18	Incentivas la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	
	19	Participas de forma activa en las tareas de equipo manifestando tu disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	
trabajo en equipo	20	Compartes experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.	1,2,3,4,5
	21	Estableces adecuadas relaciones interpersonales, mostrándote abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	
	22	Compartes información y aportas ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	
	23	Mantienes vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	
	24	Ejecutas las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que te corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	
	25	Mantienes un ambiente de cordialidad en el trabajo.	

En la tabla 19 se muestran las dimensiones del desempeño laboral, así como el baremo para la tabulación de las respuestas de cada empleado encuestado.

Tabla 19*Baremos de las dimensiones de la variable desempeño laboral*

	Compromiso organizacional	Vocación de servicio	Trabajo en equipo
Bajo	0-18	0-16	0-23
Regular	19-29	17-26	24-37
Alto	30-40	27-35	38-50

A continuación, se describe el significado de un desempeño laboral bajo, regular y alto para cada una de las dimensiones de la variable.

Compromiso organizacional. En esta dimensión se considera como desempeño bajo la falta de propuestas de mejora y planes de acción para elevar la calidad de los procesos de la compañía. El desempeño es regular cuando el empleado propone algunas medidas de mejora y administra los recursos asignados, pero no es consistente en el tiempo lo que se manifiesta en un desempeño irregular. Finalmente, el desempeño es alto cuando el trabajador propone siempre mejoras, administra de manera eficiente los recursos y organiza adecuadamente sus actividades para lograr el cumplimiento de los objetivos.

Vocación de servicio. El empleado presenta un desempeño bajo cuando no se cumple con estándares mínimos de calidad al momento de atender las necesidades del cliente interno o externo. Asimismo, el desempeño es regular cuando presenta deficiencias en alguno de los procedimientos establecidos para atención al cliente que puede ser la escucha cordial y entrega de servicio de calidad; finalmente, el desempeño es alto cuando el trabajador muestra siempre un trato cordial, busca y encuentra la información necesaria para atender las necesidades del cliente de manera oportuna.

Trabajo en equipo. En esta tercera dimensión del desempeño laboral se considera como bajo desempeño cuando el trabajador no colabora con el equipo, no integra esfuerzos ni participa de manera activa en las tareas. El desempeño regular es propio de empleados que no son constantes en su participación en el equipo, pocas

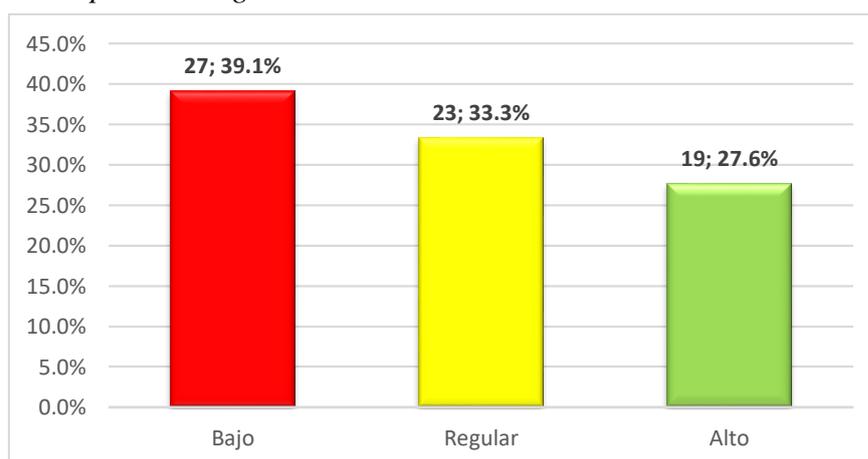
veces son cordiales y no comparten experiencias para el bien común. Finalmente, el desempeño alto se refiere a las personas que destacan por su colaboración, permanente búsqueda de integración de esfuerzos y por compartir experiencias para fomentar el crecimiento de todo el equipo en su conjunto.

En la tabla 20 se muestra los resultados de la dimensión compromiso organizacional; se puede observar la frecuencia y porcentaje para cada uno de los niveles de desempeño.

Tabla 20
Dimensión Compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	39.1 %
Regular	23	33.3 %
Alto	19	27.6 %
Total	69	100.0 %

Figura 13
Dimensión compromiso organizacional



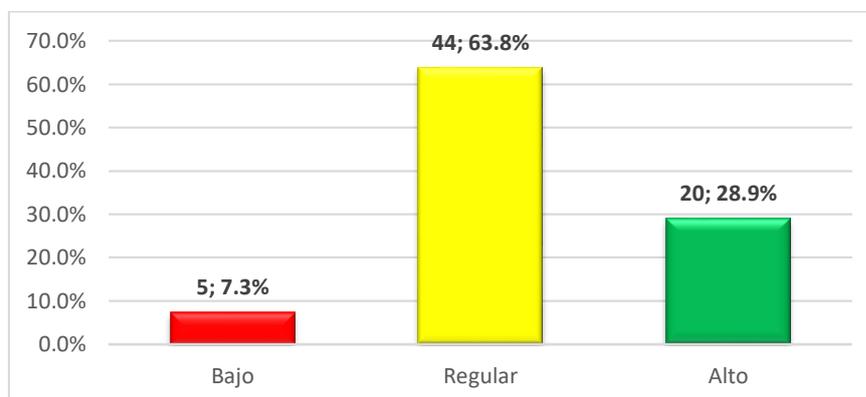
En la tabla 20 y figura 13 se aprecian que el 39.1 % de empleados tienen un nivel bajo de desempeño representando por 27 en total. Asimismo, el 33.3 % de encuestados indicaron tener un desempeño regular, este porcentaje está constituido por 23 empleados. Finalmente, el 27.6 % de empleados manifestaron tener un alto nivel de desempeño; es decir, 19 personas del total de encuestados.

En la tabla 21 se presenta los resultados de la dimensión vocación de servicio; en esta tabla se incluye como información la frecuencia y el porcentaje consignado por los encuestados para cada uno de los niveles de desempeño.

Tabla 21
Dimensión vocación de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	7.3 %
Regular	44	63.8 %
Alto	20	28.9 %
Total	69	100.0 %

Figura 14
Dimensión vocación de servicio



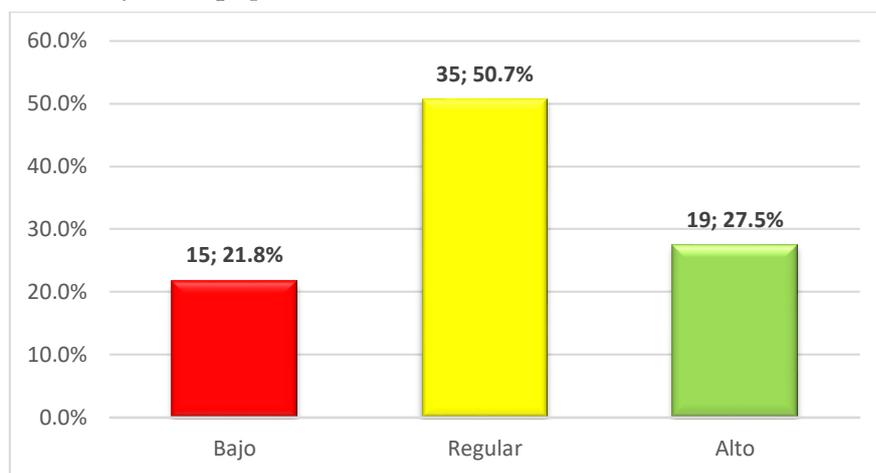
La tabla 21 y la figura 14 muestran que el 7.3 % de los empleados encuestados, constituido por 5 personas, presentan un nivel de desempeño laboral bajo. El 63.8 % del total tienen un desempeño regular, en este porcentaje están considerados un total de 44 trabajadores. Finalmente, el 28.9 % de empleados tuvieron como resultado un desempeño laboral alto representado por 20 encuestados.

La tabla 22 presenta los resultados de la dimensión trabajo en equipo; se observa la frecuencia y el porcentaje registrado para los niveles bajo, regular y alto de desempeño.

Tabla 22
Dimensión trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	21.8 %
Regular	35	50.7 %
Alto	19	27.5 %
Total	69	100.0 %

Figura 15
Dimensión trabajo en equipo



En la tabla 22 y la figura 15 se observa en color rojo que el 21.8 % de encuestados tiene un nivel de desempeño laboral bajo, este porcentaje está representado por 15 encuestados. Asimismo, se aprecia en color amarillo, donde el 50.7 % de empleados presenta un nivel de desempeño regular, estos son en total 35 personas. Finalmente, el 27.5 %, indicado en color verde, tiene un nivel desempeño laboral alto y está conformado por 19 trabajadores del total de encuestados.

5.1.4. Prueba de hipótesis

A. Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov a través del paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS versión 28.0.1.1.

Tabla 23
Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov (a)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.157	69	<.001	.944	69	.004
Desempeño laboral	.137	69	.003	.955	69	.014
Compromiso organizacional	.146	69	<.001	.951	69	.009
Vocación de servicio	.125	69	.009	.970	69	.099
Trabajo en equipo	.139	69	.002	.951	69	.009

(a) Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 23 se concluye, de acuerdo con la prueba de normalidad y dado que la significancia es menor que 0.05, que no existe normalidad en los resultados, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de igualdad a una distribución normal por lo que se deberá utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral, así como la correlación con sus respectivas dimensiones.

En la tabla 24 se muestran los rangos que definen el tipo de correlación Rho de Spearman.

Tabla 24
Tipo de correlación Rho de Spearman

Rango	Tipo de correlación
$r=1$	Correlación perfecta
$0.8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.6 < r < 0.8$	Correlación alta
$0.4 < r < 0.6$	Correlación moderada
$0.2 < r < 0.4$	Correlación baja
$0 < r < 0.2$	Correlación muy baja
$r=0$	Correlación nula

En la tabla 24 se presentan los diferentes rangos en los que se puede encontrar el coeficiente de correlación, los rangos definen si el tipo de correlación es perfecta, muy alta, alta, moderada, baja, muy baja o nula.

B. Hipótesis general

De acuerdo con la prueba de normalidad, se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral cuyo resultado se muestra en la tabla 15.

a) Hipótesis de trabajo

Tomando en cuenta la hipótesis general y sobre la base de los resultados obtenidos en donde se comprueba una relación negativa entre las variables, se definen las siguientes hipótesis estadísticas que se expresan como hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1):

H_0 : No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r = 0$$

H_1 : Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r \neq 0$$

b) Nivel de significancia

Se utilizó el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ en vista que es el utilizado en estudios e investigaciones en ciencias sociales.

c) Cálculo de la correlación

Los resultados del nivel de asociación entre las variables se presentan en la tabla 25.

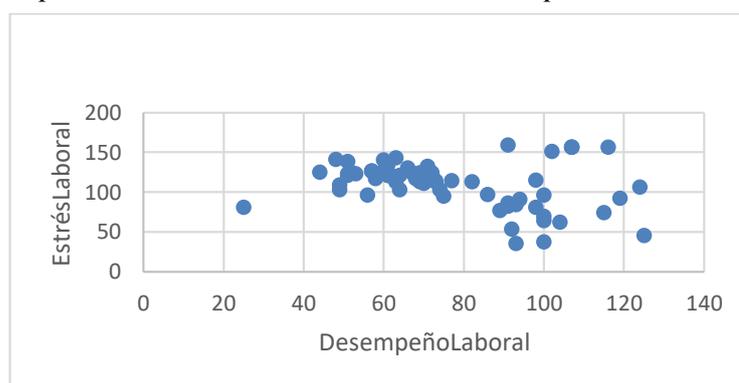
Tabla 25*Correlación y significancia entre las variables estrés laboral y desempeño laboral*

Rho de Spearman		Desempeño laboral
Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	-.345**
	Sig. (bilateral)	0.004

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 25 se observa que el coeficiente de correlación entre las variables de estudio fue de -0.345 y la significancia obtenida 0.004; este resultado significa que existe correlación significativa entre el estrés y desempeño laboral.

Figura 16*Diagrama de dispersión del estrés laboral con el desempeño laboral*

En la figura 16 se muestra la dispersión de marcadores de la variable estrés y desempeño laboral con una tendencia negativa entre ambas variables.

d) Toma de decisión

De acuerdo con la información presentada en la tabla 25 y en la figura 16 del estadístico Rho de Spearman, se visualiza que el coeficiente de correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral es de -0.345 lo que equivale a una correlación baja; asimismo, la significancia obtenida es de 0.004 que es menor a $\alpha = 0.05$; por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0), esta decisión nos permite concluir que existe suficiente evidencia para afirmar que las variables estrés laboral y desempeño laboral tienen una relación inversa y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_1).

C. *Hipótesis específicas*

Dado que las dimensiones de la variable desempeño laboral muestran también una distribución que no es normal, se aplicó el mismo estadístico utilizado en la prueba de la hipótesis general; es decir, el estadístico Rho de Spearman.

En la tabla 16 se presenta la correlación existente la variable estrés laboral y la dimensión de compromiso organizacional.

a) *Hipótesis de trabajo.*

Tomando en cuenta la hipótesis específica y los resultados observados en donde se confirma una relación negativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión de compromiso organizacional, se definen las siguientes hipótesis estadísticas expresadas como hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1):

H_0 : No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r = 0$$

H_1 : Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r \neq 0$$

b) *Nivel de significancia*

Se utilizó el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ en vista que es el utilizado en estudios e investigaciones en ciencias sociales.

c) *Cálculo de la correlación*

Los resultados del nivel de correlación entre la variable de estrés laboral y dimensión de compromiso organizacional se presentan en la tabla 26.

Tabla 26

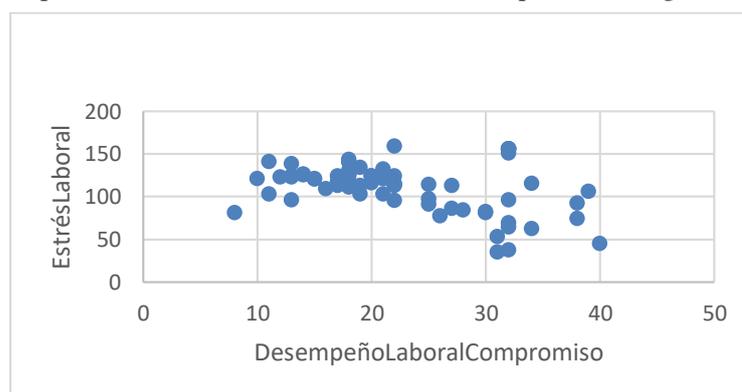
Correlación y significancia entre la variable estrés laboral y compromiso organizacional

	Rho de Spearman	Compromiso organizacional
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.370**
	Sig. (bilateral)	0.002

La tabla 26 muestra que el coeficiente de correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión de compromiso organizacional es de -0.370 y la significancia es 0.002; es decir, existe una correlación significativa.

Figura 17

Diagrama de dispersión del estrés laboral con el compromiso organizacional.



En la figura 17 se observa el diagrama de dispersión entre la variable estrés laboral y la dimensión compromiso organizacional; los marcadores muestran una correlación significativa y negativa.

d) Toma de decisión

Se observa en la tabla 26 y figura 17 de correlación de Rho de Spearman, que el coeficiente de correlación entre el estrés laboral y la dimensión compromiso organizacional es de -0.370, lo que representa una correlación baja. La significancia para este caso es de 0.002 siendo esta menor a $\alpha = 0.05$, por lo que se puede concluir que existe una relación inversa entre la variable estrés laboral y la dimensión de compromiso organizacional; por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la Hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Específica (H_1).

En la tabla 27 se presenta la correlación existente entre la variable estrés laboral y la dimensión de vocación de servicio.

a) *Hipótesis de trabajo*

Considerando la hipótesis específica y los resultados obtenidos donde se confirma una relación negativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión de vocación de servicio, se definen las siguientes hipótesis estadísticas expresadas como hipótesis nula (H_0) e hipótesis alterna (H_1):

H_0 : No existe una relación inversa entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r = 0$$

H_1 : Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r \neq 0$$

b) *Nivel de significancia*

Se utilizó el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ en vista que es el utilizado en estudios e investigaciones en ciencias sociales.

c) *Cálculo de la correlación*

Los resultados del nivel de correlación entre la variable de estrés laboral y dimensión de vocación de servicio se presentan en la tabla 27.

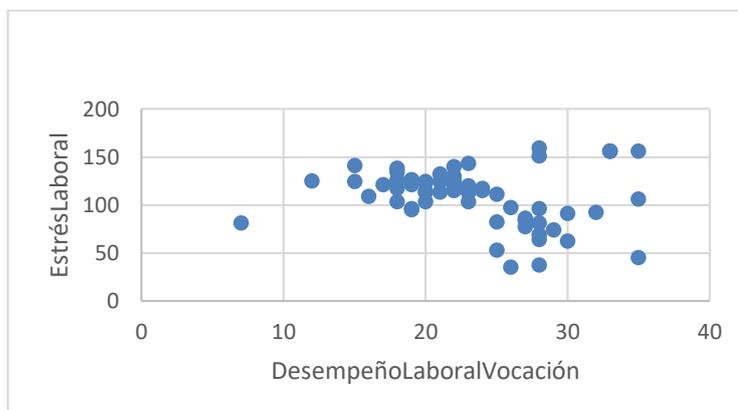
Tabla 27
Correlación y significancia entre la variable estrés laboral y vocación de servicio

	Rho de Spearman	
		vocación de servicio
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.279*
	Sig. (bilateral)	0.020

La tabla 27 presenta los resultados del cálculo de correlación entre la variable estrés laboral y la dimensión de vocación de servicio; el resultado obtenido fue de -0.279 que significa que existe una correlación significativa; por otro lado, la significancia obtenida fue de 0.020.

Figura 18

Diagrama de dispersión del estrés laboral con la vocación de servicio



En la figura 18 se presentan los marcadores del diagrama de dispersión entre la variable estrés laboral y dimensión vocación de servicio, se observa que existe una correlación significativa y negativa.

d) Toma de decisión

Se observa en la tabla 27 y figura 18 de correlación de Rho de Spearman, que el coeficiente de correlación entre el estrés laboral y la dimensión vocación de servicio es de -0.279 lo que representa una correlación baja; la significancia para este caso es de 0.020 siendo esta menor a $\alpha = 0.05$, por lo que se puede concluir que existe una relación inversa entre la variable estrés laboral y la dimensión de vocación de servicio; por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis específica (H_1).

En la tabla 28 se presenta la correlación existente la variable estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo.

a) *Hipótesis de trabajo*

De acuerdo con la hipótesis específica y los resultados observados en donde se confirma una relación negativa entre la variable desempeño laboral y la dimensión de trabajo en equipo, se definen las siguientes hipótesis estadísticas expresadas como hipótesis nula (Ho) e hipótesis alterna (H1):

Ho: No existe una relación inversa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r = 0$$

H1: Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

$$r \neq 0$$

b) *Nivel de significancia*

Se utilizó el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ en vista que es el utilizado en estudios e investigaciones en ciencias sociales.

c) *Cálculo de la correlación*

Los resultados del nivel de correlación entre la variable de estrés laboral y dimensión trabajo en equipo se presentan en la tabla 28.

Tabla 28

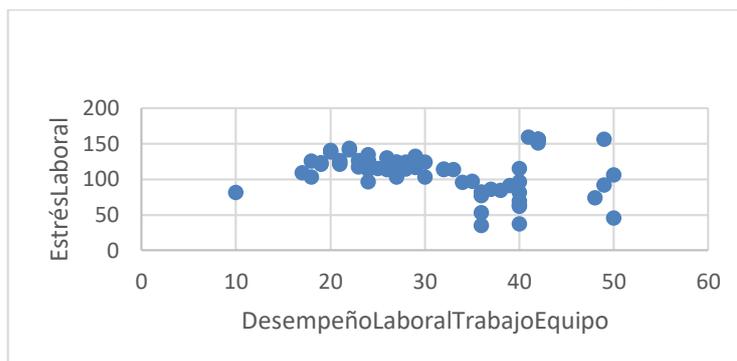
Correlación y significancia entre la variable estrés laboral y trabajo en equipo.

	Rho de Spearman	Trabajo en equipo
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-.312**
	Sig. (bilateral)	0.009

La tabla 28 muestra que existe correlación significativa entre la variable estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo, el resultado obtenido fue de -0.312 y 0.009 para el coeficiente y significancia respectivamente.

Figura 19

Diagrama de dispersión del estrés laboral con el trabajo en equipo



La figura 19 presenta el diagrama de dispersión entre las variables de estrés laboral y dimensión de trabajo equipo y se observa una correlación negativa significativa.

d) Toma de decisión

De acuerdo con lo observado en la tabla 28 y figura 19 de correlación de Rho de Spearman en donde el coeficiente de correlación entre el estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo es de -0.312 lo que representa una correlación baja; la significancia para este caso es de 0.009 siendo esta menor a $\alpha = 0.05$ por lo que se puede concluir que existe una relación inversa entre la variable estrés laboral y la dimensión de trabajo en equipo; por lo tanto, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis específica (H_1).

5.2. Discusión de Resultados

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, así como determinar las relaciones que existen entre las dimensiones del desempeño laboral junto al estrés laboral definidas como objetivos específicos. De acuerdo con los resultados obtenidos, se aceptó la hipótesis alterna (H_1) la cual indica que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral, así también existe dicha relación

inversa entre estrés laboral y compromiso organizacional, estrés laboral y vocación de servicio, así como entre estrés laboral y trabajo en equipo.

Con base en el análisis de resultados realizado, se afirma que, en la población analizada, la mayoría de trabajadores presentan niveles de estrés entre nivel intermedio y alto, teniendo relación inversa con el nivel de desempeño que se encuentra mayoritariamente en un nivel entre regular y bajo.

Asimismo, el análisis de la variable estrés laboral mostró que el 31.9 % de trabajadores tiene un nivel intermedio de estrés, mientras que el 39.1 % de ellos tienen estrés; estos niveles son muy altos en comparación a los empleados que manifestaron tener un estrés bajo en la encuesta y que fue solo del 21.7 %. Los porcentajes permiten concluir que existe un impacto negativo en el desempeño laboral como consecuencia de los niveles altos de estrés presente en los trabajadores.

Por su parte, Gamboa (La gestión para el abordaje del estrés laboral desde la gestión en la Escuela Autum Miller durante la pandemia de la COVID-19 en el 2021, para obtener el grado de Maestría en Administración Educativa, 2022), en su trabajo de investigación: “La gestión para el abordaje del estrés laboral desde la gestión en la Escuela Autum Miller durante la pandemia de la COVID-19 en el año 2021”, muestra resultados que concluyen que un 52 % de docentes presentaron niveles significativos de estrés, lo cual trajo como consecuencia un desempeño regular; por lo tanto, se evidenció la relación inversa existente entre ambas variables, resultado que es el mismo obtenido en la presente investigación.

Mientras que Onofre (2021), en su tesis titulada: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n° 1”, encontró que los empleados con altos niveles

de estrés tuvieron un bajo nivel de desempeño laboral; Sobre la base de estos resultados, la investigación demostró que el estrés laboral impacta de manera negativa en el desempeño laboral y que existe una relación inversa entre ambas variables; este resultado coincide con el encontrado en el presente estudio.

Asimismo, en el estudio realizado por Dueñas (2020), denominado “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. En sus conclusiones indica la existencia de altos niveles de estrés laboral en la organización que ocasionó un bajo desempeño laboral de los empleados; y se comprobó de esta manera la relación inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral en donde obtuvo con una correlación de Pearson de 0.841 y significancia estadística menor a 0.01; los resultados obtenidos son similares a los que se obtuvo en la presente investigación.

Mientras que Villacres y Zambrano (2020), en su trabajo de investigación titulado: “Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del Cantón Chone”, concluyeron con base en los resultados obtenidos, que los empleados presentaron un nivel de estrés laboral severo (más del 70 % de empleados) y con un impacto negativo en su desempeño laboral, de esta manera demostraron la existencia de la relación inversa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral que es la misma relación que se ha demostrado que existe en esta investigación.

A su vez, Vidal (2018), en su investigación titulada: “Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza”, encontró que el estrés laboral en una organización requiere de un adecuado tratamiento a través de estrategias de intervención para disminuir el riesgo de desarrollar niveles de estrés patológico en los

empleados y así favorecer el buen funcionamiento de la organización a todos los niveles incluyendo el del desempeño laboral. Es decir, demostró que existe una relación inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral tal y como este estudio también ha demostrado.

Por tanto, los resultados conseguidos, en esta investigación, son similares a los obtenidos por Chambi (2021) en su tesis “Estrés laboral y rendimiento laboral en colaboradores de la empresa minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa, 2020”. En su investigación encontró que el nivel intermedio de estrés fue de 38.8 %, mientras que el 36.4 % presentaron estrés. Por otro lado, el nivel de rendimiento laboral medio fue de 51.9 % y el nivel bajo rendimiento fue de 44.7 %. Con estos resultados, el estudio concluyó que existe una correlación inversa entre el estrés laboral y rendimiento laboral.

Por otro lado, es importante mencionar que los resultados obtenidos en este estudio se asemejan al desenlace de la investigación de Chambergo y Hernández (2020) denominada “Estrés y desempeño laboral en el contexto del Covid-19 en trabajadores de un *Call center* de Chiclayo 2020”, en donde el objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha institución. La investigación concluyó que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables; es decir, los altos niveles de estrés en los empleados tuvieron un impacto negativo en su desempeño laboral. Para medir el nivel de estrés, el estudio utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT mientras que para el desempeño laboral utilizó el cuestionario de percepción del desempeño; la muestra encuestada fue de 60 empleados en total.

Asimismo, Vera y Chapoñan (2019), en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador-2019”, concluyeron

que existe una relación entre el estrés laboral y desempeño laboral negativa moderada y significativa que coincide con los resultados obtenidos en el presente estudio. La investigación fue de tipo básica, con diseño descriptivo. Además, la población y muestra estuvo conformada por 24 empleados. La investigación utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron, para medir el estrés laboral, el cuestionario JCQ de Karasek, Pieper y Schwartz y para el desempeño laboral, el cuestionario de Liz Núñez.

Igualmente, Roman (2019), en su investigación sobre “Relación entre el Estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018”, concluye que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en vista que los niveles altos de estrés impactan negativamente en el desempeño laboral. Por consiguiente, nuevamente encontramos que existe similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación. Esta investigación fue correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 75 empleados de Inkafarma. Para medir el estrés laboral utilizó el cuestionario de Maslach Burnout (MBI) y Jackson (1981), mientras que para medir el desempeño laboral aplicó el formato convencional de apreciación de Dolan.

Finalmente, Laime (2018), en su trabajo de tesis titulada “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa-2017”, concluyó que el 92 % de trabajadores mostraron un nivel intermedio de estrés, mientras que el 53 % presentaron un nivel de desempeño entre regular y bajo; lo que significa que existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Este resultado es similar al obtenido en el presente estudio. Por ello, es importante agregar que la investigación fue realizada sobre una muestra censal de 75 empleados y utilizó el cuestionario de estrés laboral de la OIT (1989), así como el cuestionario para medir el desempeño laboral diseñado, elaborado

y validado a través de juicio de expertos; ambos instrumentos fueron utilizados también en el presente trabajo de investigación.

Conclusiones

1. Se determinó que existe una relación inversa significativa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. El valor encontrado con el coeficiente de Rho de Spearman fue de -0.345 con una significancia de 0.004 que es menor $\alpha = 0.05$. Lo relevante en esta correlación fue el hallazgo de altos niveles de estrés.
2. Se identificó que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022; lo que se demostró a través del coeficiente de correlación de -0.470.
3. Se encontró que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. El criterio de identificación estuvo basado en el coeficiente de correlación de -0.279.
4. Se demostró que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. Esta conclusión está fundamentada en el coeficiente de correlación de -0.312.

Recomendaciones

1. Se recomienda estudiar con mayor detenimiento los factores que producen estrés en los colaboradores de la empresa de transportes Lely Special Corporation de la ciudad de Lima, con el objetivo de diseñar programas de intervención en técnicas de afrontamiento al estrés y hacer seguimiento y monitoreo continuo para evaluar la eficacia y efectividad de dichos programas. La aplicación periódica de instrumentos que recojan esta información actualizada retroalimentará el programa de intervención para mejorarlo tomando en cuenta los datos obtenidos
2. Se sugiere diseñar una reinducción organizacional que permita que los colaboradores de todos los niveles jerárquicos en la compañía tengan el mismo nivel de conocimiento sobre las políticas, procedimientos y objetivos de la empresa, lo que traerá consigo la reducción de los niveles de incertidumbre existente en los empleados, disminución de altos niveles de estrés y en consecuencia la mejora en el compromiso organizacional.
3. En relación a la vocación de servicio, se recomienda continuar con las buenas prácticas de la empresa como las constantes capacitaciones enfocadas en el servicio, la entrega de información exacta y oportuna y cuidando la buena imagen de cara al cliente interno y externo. Esto contribuirá positivamente a la reducción de los niveles de estrés y de esta manera mejorará el desempeño laboral.
4. Se exhorta desarrollar programas de Team Building y Liderazgo para construir equipos cohesionados y comprometidos cuya comunicación sea la adecuada y que permita el éxito en el cumplimiento de los objetivos de desempeño individuales y de todo el equipo. Asimismo, deben de tener la capacidad de asumir nuevas responsabilidades que contribuyan al crecimiento propio y de la empresa, basándose siempre en la búsqueda del equilibrio y así evitar la aparición del estrés laboral.

Referencias Bibliográficas

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores.
- Argibay, J. (2009). Subjetividad y Procesos Cognitivos. En J. Argibay, *Subjetividad y procesos cognitivos* (pp. 13-29). Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3130858.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Campbell, J. (1990). Modeling job performance in a population. En J. Campbell, *Personnel Psychology* (pp. 313-333). Celebrating 75 Years of Personnel Psychology. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Chambergo, F. & Hernandez, Y. (2020). *Estrés y desempeño laboral en el contexto del Covid-19 en trabajadores de un call center de Chiclayo-2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10102/Chambergo_Limo_y_Hernandez_Cueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chambi, D. (2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral en colaboradores de la empresa minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa, 2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13408/TSchmeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGrawHill.
- Cigna (01 de diciembre de 2020). *COVID-19 Global Impact Study*. https://www.cignainternational.com/static/docs/pdfs/en/Cigna_Covid-19-Wave-IV-Report.pdf
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid.
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el Desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes*. Tesis para obtener el grado de Master en Gestión de Servicios de Salud. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
- El Peruano. (19 de 11 de 2014). *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/24029-medir-el-desempeno-laboral-genera-mejoras-y-mas-beneficios>
- Faria, M. (2000). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. Mexico: Limusa.
- Fernandez, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente Alicante: Editorial Club Universitario.
- Gamboa, X. M. (2022). *La gestión para el abordaje del estrés laboral desde la gestión en la Escuela Autum Miller durante la pandemia de la COVID-19 en el 2021, para obtener el grado de Maestría en Administración Educativa*. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/86547>
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Laime, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa-2017*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología.

- http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizbeth%20Laine%20Huam%20c3%a1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- McGregor, D. (1994). El lado humano de las organizaciones. En D. McGregor, *El lado humano de las organizaciones* (p. 22). McGraw-Hill.
- OIT. (4 de abril de 2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm
- OMS. (28 de mayo de 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS. (19 de noviembre de 2020). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1*. Tesis para obtener el grado de maestría en Desarrollo de Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- OPS. (13 de enero de 2022). *Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. Organización Panamericana de la Salud (OPS): <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Mexico: Pearson Educación.
- Repetti, & Wood. (1997). Effects of Daily Stress at Work on Mothers' Interactions with Preschoolers. *Journal of Family Psychology*, 90-108. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/232455461_Effects_of_Daily_Stress_at_Work_on_Mothers'_Interactions_with_Preschoolers
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. <http://es.scribd.com/doc/201286481/Comportamiento-Organizacional-13eraEdicion-Stephen-Robbins-PDF>
- Roman, J., Gelpi, J., Cano, A. & Catalina, C. (2009). *Cómo combatir el estrés laboral*. Madrid: Ibermutuamur.
- Roman, M. (2019). *Relación entre el Estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito El Agustino turno tarde, octubre-diciembre 2018*. Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez, A. (01 de 2013). *Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de un Contact Center*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/363843070_Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT-OMS_en_trabajadores_de_un>Contact_Center

- Vera, & Chapoñan. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa el Salvador-2019*. Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1239/Vera%20Trinidad%2c%20Antalya%20Pamela%3b%20Chaponan%20Huaman%2c%20Elias%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza*. Tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias de la Salud.
<https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>
- Villacres, C. & Zambrano, C. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del Cantón Chone*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial.
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022? • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022? • ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022? 	<p>Objetivo general: Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. • Describir la relación que existe entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. • Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. 	<p>Hipótesis general: Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. • Existe una relación inversa entre el estrés laboral y la vocación de servicio en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. • Existe una relación inversa entre el estrés laboral y el trabajo en equipo en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. 	<p>Variable 1: Estrés laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de cohesión • Respaldo del grupo <p>Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso organizacional • Vocación de servicio • Trabajo en equipo 	<p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo Correlacional.</p> <p>Población y muestra: Población: 69 empleados. Muestra: censal.</p> <p>Técnicas de recolección de datos: Encuesta virtual.</p> <p>Instrumentos: Estrés laboral: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS. Desempeño laboral: Cuestionario para Evaluar desempeño laboral de Laime, E. (2017).</p> <p>Técnicas de análisis de resultados: Coeficiente correlacional Rho de Spearman.</p>

Anexo 2: Formulario de encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfypJCVHCF82ZB9ak0CM5eoS8ozKiUZKWewLzXO4i5eYKXL1A/viewform?usp=sf_link



Lely Special Corporation

¡Eres muy importante para nosotros!

Estimado Colaborador,

Para el área de Recursos Humanos es muy importante estar en permanente contacto contigo con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en favor de tu bienestar emocional y laboral; por este motivo queremos realizar un estudio a través de una encuesta en la que tu participación y colaboración es necesaria; la encuesta es totalmente anónima y voluntaria; puedes responder libremente y con la confianza que los datos obtenidos serán tratados de manera confidencial y exclusivamente para objeto de este estudio.

Agradecemos anticipadamente tu participación. ¡Contamos con tu apoyo!

Recursos Humanos

Acuerdo de confidencialidad

Tengo conocimiento del objetivo y acepto participar en este estudio, conociendo que al ser la participación de carácter voluntaria, no existirá ninguna recompensa o penalización.

*

Acepto participar en el estudio

Necesitamos conocer algunos datos generales sobre ti

Sexo *

- Femenino
- Masculino

Edad *

Indica el rango correspondiente a tu edad

- Entre 18 y 24 años
- Entre 25 y 31 años
- Entre 32 y 38 años
- Entre 39 y 45 años
- Entre 46 y 52 años
- Entre 53 y 59 años
- Entre 60 y 66 años

Queremos conocer cuál es tu nivel de estrés laboral

Nos interesa conocer con qué frecuencia la condición descrita te provoca estrés, por favor marca la opción que mejor describa tu percepción.

Por favor toma en cuenta la siguiente tabla de equivalencia para seleccionar el número que corresponda a tu respuesta:

- 1 - Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 - Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 - Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 - Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 - Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 - Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 - Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?

9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?

10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?

11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?

12. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?

13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?

14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?

22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?

23. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?

24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?

25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

¿Te preocupa tu desempeño laboral?

A continuación, te presentamos 25 declaraciones con las que puedes estar de acuerdo o en desacuerdo. Usando la escala de 1 a 5 presentada a continuación, marca el número apropiado en la línea que precede a cada declaración. Por favor, marca solo un número por cada fila y se honesto en tu respuesta.

- 1 – Totalmente en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 – De acuerdo
- 5 – Totalmente de acuerdo

En las declaraciones se hace referencia al "cliente", por favor considerar que este puede ser interno (usuarios de otras áreas o externo, clientes de la empresa)

Cuestionario sobre desempeño laboral *

	1	2	3	4	5
1. Planteas mejoras en los métodos de trabajo y propones cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	<input type="radio"/>				
2. Generas alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	<input type="radio"/>				
3. Propones planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	<input type="radio"/>				
4. Implementas medidas correctivas o propones acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	<input type="radio"/>				

5. Administras los recursos necesarios para cumplir tus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.

6. Organizas tus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.

7. Estableces controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.

8. Ejecutas los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.

9. Utilizas diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del cliente con el fin de mejorar el nivel del servicio.

10. Escuchas activamente las necesidades del cliente, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de tu competencia.

11. Consultas y utilizas la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al cliente.

12. Atiendes con paciencia y tolerancia al cliente, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.

13. Atiendes los requerimientos del cliente, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de tus funciones.

14. Das respuesta con la información que conoces o manejas y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.

15. Escuchas y respondes con cordialidad los requerimientos del cliente.	<input type="radio"/>				
16. Integras esfuerzos entre los miembros del equipo y cooperas con otras áreas para el logro de los objetivos.	<input type="radio"/>				
17. Promueves el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándote dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	<input type="radio"/>				
18. Incentivas la unión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	<input type="radio"/>				
19. Participas de forma activa en las tareas de equipo manifestando tu disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	<input type="radio"/>				

20. Compartes experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.

21. Estableces adecuadas relaciones interpersonales, mostrándote abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.

22. Compartes información y aportas ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.

23. Mantienes vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.

24. Ejecutas las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que te corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.

25. Mantienes un ambiente de cordialidad en el trabajo.

¡Muy bien, terminaste!

Muchas gracias por tu participación en este estudio, por favor dale "Enviar" para finalizar.

[Atrás](#) [Enviar](#)  Página 6 de 6 [Borrar formulario](#)

Anexo 3: Carta de autorización de la empresa**LELY SPECIAL CORPORATION S.A.C.**

Miraflores, 10 de agosto del 2022

Señores:

FACULTAD DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CONTINENTALPresente

De nuestra consideración:

Nos es grato hacer de su conocimiento que el Sr. Rolando Héctor Torres Manrique, viene desarrollando su proyecto de tesis profesional en nuestra institución.

Sirva la presente como acta de aceptación del proyecto de tesis profesional el cual propone la investigación sobre el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa.

Se expide el documento para los fines necesarios.

Sin otro en particular, me despido cordialmente.

Atentamente

PSC MONICA HERRADA TEJEDA
JEFE DE RRHH
N° Colegiatura: 5004