



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE  
UNA EMPRESA EN VILLA EL SALVADOR – 2019**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES**

ANTALYA PAMELA VERA TRINIDAD  
ELÍAS DANIEL CHAPOÑAN HUAMÁN

**ASESOR**

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida y por poder cumplir una de mis metas junto a mis amistades y compañeros.

A mi familia, por su amor incondicional y apoyo en todo momento; y a mis hermanos, por ser mi fuerza y por quienes no me rendiré.

Elías Daniel Chapoñan Huamán

A Dios, por darme la vida y la oportunidad de conocer personas maravillosas que estimo y aprecio.

A mis padres, por su comprensión, motivación y apoyo incondicional en cada momento de mi vida; y a mi hermana, por ser simplemente mi mano derecha.

Antalya Pamela Vera Trinidad

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por concedernos el don de la vida y la salud. Por permitirnos estar presentes y en comunión con Él.

A nuestros padres, por apoyarnos y alentarnos a seguir en pie de lucha para alcanzar nuestras metas.

A nuestro estimado asesor el Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz, por enseñarnos durante los dos últimos ciclos académicos, otorgándonos sus conocimientos y paciencia en las correcciones.

A la Universidad Autónoma del Perú, por abrirnos las puertas de sus instalaciones, permitiendo realizar nuestras investigaciones y brindarnos educación de calidad.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	ix

### **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	17
1.3. Objetivo y campo del trabajo de investigación.....	18
1.4. Limitaciones de la investigación. ....	18

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del trabajo de investigación .....	21
2.2. Bases teóricas - científicas .....	29
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	79

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo y diseño de investigación.....	82
3.2. Población y muestra .....	83
3.3. Hipótesis.....	85
3.4. Variables – operacionalización .....	85
3.5. Métodos y Técnicas de la investigación .....	89
3.6. Técnica de procesamiento y análisis.....	93

### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

4.1. Resultados descriptivos e inferenciales.....	97
4.2. Contrastación de hipótesis.....	109

### **CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusiones .....	116
5.2. Conclusiones .....	117
5.3. Recomendaciones.....	119

### **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Síntomas físicos y conductuales del estrés.....	39
Tabla 2	Población de colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.....	84
Tabla 3	Operacionalización del estrés laboral.....	87
Tabla 4	Operacionalización del desempeño laboral.....	88
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario del estrés laboral.....	94
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral...	94
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento del estrés laboral.....	95
Tabla 8	Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral.....	95
Tabla 9	Análisis descriptivo del estrés laboral.....	97
Tabla 10	Análisis descriptivo del desempeño laboral.....	98
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión apoyo en el trabajo.....	99
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas.....	100
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo.....	101
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión orientación de resultados.....	102
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión calidad.....	103
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales.....	104
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa.....	105
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.....	106
Tabla 19	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estrés laboral y desempeño laboral.....	107
Tabla 20	Resultados de la prueba de normalidad de las variables estrés laboral y desempeño laboral.....	108
Tabla 21	Resultados de la correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral.....	110
Tabla 22	Resultados de la correlación entre la dimensión apoyo en el trabajo y la variable desempeño laboral.....	111
Tabla 23	Resultados de la correlación entre la dimensión exigencias psicológicas y la variable desempeño laboral.....	112
Tabla 24	Resultados de la correlación entre la dimensión control sobre el trabajo y la variable desempeño laboral.....	113

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Fases del estrés según Hans Selye.....	38
Figura 2	Modelo Demanda – Control de Karasek.....	55
Figura 3	Modelo de Demanda – Control – Apoyo.....	57
Figura 4	Jerarquía de las Necesidades de Maslow.....	70
Figura 5	Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg.....	76
Figura 6	Diseño descriptivo correlacional.....	83
Figura 7	Análisis descriptivo del estrés laboral.....	97
Figura 8	Análisis descriptivo del desempeño laboral.....	98
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión apoyo en el trabajo.....	99
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas.....	100
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo.....	101
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión orientación de resultados.....	102
Figura 13	Análisis descriptivo de la dimensión calidad.....	103
Figura 14	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones interpersonales.....	104
Figura 15	Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa.....	105
Figura 16	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.....	106
Figura 17	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estrés laboral y desempeño laboral.....	107
Figura 18	Gráfico de dispersión de las variables estrés laboral y desempeño laboral.....	109

# ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA EN VILLA EL SALVADOR – 2019

ANTALYA PAMELA VERA TRINIDAD  
ELÍAS DANIEL CHAPOÑAN HUAMÁN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laboral en un grupo de colaboradores. El método de investigación desarrollado fue de tipo básica, de diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 24 colaboradores. Se aplicó el muestreo no probabilístico resultando ser la cantidad de la muestra la misma que el de la población: 24 trabajadores pertenecientes a las áreas de administración y ventas. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta cuyos instrumentos fueron el cuestionario JCQ versión 1.5 Karasek, Pieper y Schwartz para el estrés laboral y el cuestionario de Liz Núñez para el desempeño laboral; ambos previamente adaptados por los autores. Los resultados demostraron una correlación significativa, de tipo inversa y de nivel moderado entre las variables de estudio con un Rho de Spearman = - 0.607 y un p – valor de  $0.002 < 0.05$ . Además, se encontraron correlaciones nulas y significativas, de nivel moderado entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del desempeño laboral. Se concluyó que en la empresa Salud Energía y Vida S.A.C. el desempeño se ve mermado por el padecimiento de estrés en sus colaboradores.

**Palabras clave:** estrés laboral, desempeño laboral, evaluación, diagnóstico.

**STRESS AND JOB PERFORMANCE IN PARTNERS OF A COMPANY IN VILLA  
EL SALVADOR - 2019**

**ANTALYA PAMELA VERA TRINIDAD  
ELIAS DANIEL CHAPOÑAN HUAMAN**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU**

**ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between stress and job performance variables in a group of collaborators. The research method developed was of a basic type, with a descriptive design and cross-sectional. The population consisted of 24 employees. Non-probability sampling was applied, resulting in the sample quantity being the same as that of the population: 24 workers belonging to the administration and sales areas. For data collection, the survey technique whose instruments of which were the JCQ version 1.5 Karasek, Pieper and Schwartz questionnaire for work stress and the Liz Núñez questionnaire for work performance; both previously adapted by the authors. The results showed a significant correlation, of an inverse type and of a moderate level between the study with a Rho of Spearman = -0.607 and a p-value of  $0.002 < 0.05$ . In addition, null and significant correlations were found, of a moderate level, between the dimensions of work stress and the dimensions of work performance. It was concluded the in the company Salud Energía y Vida S.A.C performance is diminished by the suffering of stress in its employees.

**Keywords:** work stress, job performance, evaluation, diagnostic.

## INTRODUCCIÓN

El estrés ha sido causante del desencadenamiento de múltiples enfermedades que afectan la salud física y emocional del ser humano, ya sea en el entorno laboral o personal. Distintas organizaciones y académicos han sumado esfuerzos en busca de entender y conceptualizar este término, pero a pesar de los diferentes estudios realizados, todos convergen en que el estrés es el mal del siglo XXI.

De manera particular y orientado al ámbito laboral, el siguiente estudio titulado “Estrés y Desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019” se enfocó en una organización dedicada a la venta y comercialización de productos naturales, la mencionada entidad se encuentra bien posicionada a nivel nacional. A pesar de ello, se observó que la falta de organización y definición de funciones desataron una serie de problemas laborales tales como los errores en el quehacer diario, cansancio y ansiedad en los colaboradores y, exceso de tareas en cada puesto. Es sumamente importante conocer y detectar a tiempo las señales que los trabajadores presentan a fin de evitar desencadenar este trastorno ya que a grandes escalas es contraproducente para los mismos, conllevando a un bajo desempeño en sus funciones y, en consecuencia, generando pérdidas tangibles e intangibles a la entidad.

Una vez analizada la situación, se procedió a formular el problema general de la investigación, el cual se definió bajo la siguiente cuestión: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?

El objetivo que persiguió la investigación fue: Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019. El cual fue contrastado en base a la hipótesis descrita a continuación: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

El estudio se definió en base a 5 capítulos, los cuales son redactados y ampliados a continuación:

En el primer capítulo, se presentó el problema de investigación el cual incluye la situación problemática (a nivel internacional, nacional y local), la formulación de las preguntas de investigación, la relación de la justificación, el objetivo general y los específicos; así como las limitaciones del trabajo en el estudio.

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales exponiendo en ambos casos 5 tesis que refuerzan el estudio. Además, se describen y profundizan las bases teóricas de las variables investigadas; así como la definición de los conceptos de los términos empleados.

En el tercer capítulo, se detalla el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, hipótesis (general y específicas), variables de estudio, el cuadro de operacionalización de variables, el método y técnica de investigación; por último, el análisis de los datos.

En el cuarto capítulo, se realiza la validación de los instrumentos con los expertos redactándose los resultados descriptivos e inferenciales.

En el quinto capítulo, se redactan las conclusiones finales y por ende las recomendaciones tanto para la empresa como para futuras investigaciones.

Para culminar, se exponen las referencias empleadas para dar el soporte teórico a la investigación y finalmente los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

Actualmente, el estrés laboral es un problema que se encuentra presente en múltiples empresas siendo sus consecuencias nefastas a nivel organizacional e individual ya que afecta el estado físico y mental del trabajador, repercutiendo en su desempeño y conllevando a las entidades a desembolsar grandes sumas de dinero no presupuestado.

### En el contexto internacional

A nivel internacional, se han realizado estudios para detectar las causas y consecuencias del estrés laboral, cada autor tiene su propio punto de vista pero coinciden en que el estrés es el mal del siglo XXI, tal y como lo afirma un artículo publicado en un portal web chileno, tomando en cuenta un estudio realizado por la OMS, en donde redacta que por lo menos 322 millones de habitantes a nivel mundial sufren de depresión, aumentando en un 18% en comparación a los datos registrados de hace una década. Por otro lado, 264 millones de personas padecen de ansiedad, siendo un incremento del 15% respecto a los resultados de hace 10 años. Esto afecta la salud mental del individuo encaminándolo, cuando no es controlado a tiempo, a la muerte. La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo calificó al estrés como la segunda causa de problemas de salud vinculada al trabajo, con un resultado del 28%. (Emol, 2017).

Un caso que ha llamado la atención mundial es Japón. En este país la muerte por exceso de trabajo es conocida como “karoshi”. Un informe relata la historia de Kenji Hamada, un hombre que trabajaba 15 horas diarias, muy aparte de las 4 horas de traslado desde su domicilio hasta la oficina; un día fue encontrado desplomado sobre su escritorio, varias horas después sus compañeros se dieron cuenta de que había muerto: falleció debido a un infarto fulminante. (Gorvett, 2016).

Este es un ejemplo de los miles de casos que se presentan en la nación nipona, como afirma el Ministerio de Trabajo, solo en el año 2015 el número de

víctimas alcanzó a 2,310; también el Consejo Nacional en Defensa de las Víctimas de Karoshi en ese mismo año indicó que el número de muertes puede llegar a 10,000 víctimas anuales (Gorvett, 2016). Este es un caso extremo de las consecuencias nefastas del estrés.

Un artículo publicado en una importante revista indica que los habitantes de México son las personas más estresadas a nivel mundial debido a su trabajo; estando por encima de China con el 73% y Estados Unidos con el 59%, según las cifras de la OMS. De acuerdo a esta institución, la pésima organización en el centro de trabajo y la forma en la que se gestiona pueden ser los principales desencadenantes de estrés laboral. (Forbes México, 2017).

La Consultora AON sostiene que los problemas psicosociales en el trabajo ocasionan pérdidas a las empresas de 16,000 millones de pesos al año, siendo este un claro ejemplo de que el estrés laboral va de la mano con el desempeño dentro de las organizaciones, que si no son manejados correctamente generan pérdidas millonarias. (Celis, 2016).

La autonomía que los superiores otorgan a sus trabajadores es un punto a favor para el aumento de su productividad y bienestar siendo fundamental para garantizar el crecimiento económico en el tiempo.

Si los síntomas pertenecientes al estrés laboral no son tratados de manera efectiva y oportuna, con el tiempo, afectará el desempeño. Por ese motivo, se deben tomar medidas radicales que permitan afrontarlo, iniciando con la identificación de los factores estresantes, y mitigarlos.

En cuanto al desempeño laboral, un artículo redactado por un académico relacionado a este tema para la revista *Visión del futuro*, indicó que la evaluación de desempeño permite a las organizaciones identificar competencias del personal que generen impacto en el servicio y desarrollo en las mismas; además, explicó que ayuda a ajustar comportamientos que se esperan se desarrollen en la organización para el logro de resultados. (Alveiro, 2009).

Si bien es cierto, las empresas crean una serie de mecanismos y políticas para retener y “enamorar” al cliente, pero esto no sucede siempre con el colaborador, siendo el primero a quien se debe fidelizar. Por esta razón, las empresas tienen que definir una serie de parámetros que “permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales” (Pedraza, Amaya y Conde, 2010, p. 494).

### **En el contexto nacional**

A nivel nacional, la perspectiva no es tan distinta. Según una docente de psicología de la Universidad Privada del Norte, el 70% de peruanos sufre de estrés laboral. Un artículo periodístico redactó una encuesta realizada por la plataforma Aptitus, indicando que el 86% de peruanos estarían dispuestos a renunciar de su actual empleo por un mal entorno laboral siendo para ellos este factor indispensable para su correcto desempeño dentro del cargo. (Perú21, 2018).

Por su parte, un diario de procedencia peruana emitió un artículo en el año 2017 donde redactó uno de los temas que se presentó en el II Congreso internacional de seguridad y salud en el trabajo, en donde se afirma que 8 de cada 10 peruanos presentan cuadros de estrés ocasionados por las extenuantes jornadas laborales; siendo reconocidos por medio de la irritabilidad, depresión, agotamiento físico y mental. (La República, 2017).

Las cifras reveladas en distintos estudios realizados, los cuales fueron compilados por un portal web peruano, manifestaron que el 29% de las personas que sufren o han sufrido estrés no saben qué decisión tomar y el 89% sostiene que las empresas a las cuales prestan sus servicios no toman acciones para combatir este mal; denotando la falta de compromiso por parte de los gerentes para con sus colaboradores. Es correcta la exigencia para el alcance de los objetivos, pero el bienestar del individuo debe ser prioridad en la compañía porque ellos son parte del quehacer diario del logro de las metas empresariales. (Diario Uno, 2018).

Un semanal peruano empresarial redactó una publicación en donde el especialista brasileño experto en temas de estrés laboral, Ruddy Facci, declaró durante una exposición en la Universidad Científica del Sur que las empresas pierden \$ 2,800 por cada trabajador en el periodo de un año; además, explicó que estas pérdidas son producto de la baja productividad, ausentismo, rotación y un alto índice de accidentes laborales. (Gestión, 2014).

En cuanto a las dimensiones de la variable estrés laboral; Eillen Díaz, psicóloga de la Universidad ESAN, en una entrevista para el semanal Gestión, afirma que las relaciones laborales fallidas entre colegas y superiores es una situación que desencadena estrés en el trabajo. (Gestión, 2014). Por otro lado, Ameghino explicó que, si bien es cierto que el trabajo genera en los individuos cuadros de satisfacción y autorrealización, debe estar definido por un camino de eficiencia y productividad y no por uno de carga laboral; así se mantiene un equilibrio entre la vida laboral y personal. (Revista Economía, 2019).

En ocasiones, la carga laboral se incrementa entre algunos trabajadores; si un colaborador siente que la mayor parte de las actividades debe lidiarlas él solo, puede sufrir un cuadro de ansiedad y frustración ya que no puede cumplir con lo solicitado y más aún porque el tiempo le juega en contra.

Por otra parte, un estudio realizado por miembros de las universidades: César Vallejo, Autónoma del Perú y San Ignacio de Loyola a un grupo de 122 colaboradores administrativos, dio como resultado que tanto varones y mujeres tienen una relación moderada y directa entre las variables de estudio autonomía en el trabajo y satisfacción laboral, siendo para el caso de varones un Rho de Spearman = 0.651 y para el de las mujeres un Rho de Spearman = 0.626, con un  $p = 0.000 < 0.05$  (en ambos casos); por lo que se afirma que a mayor autonomía, definida en métodos de trabajo, horarios laborales y criterios de trabajo; mayor satisfacción. (Faya, Venturo, Herrera y Hernández, 2018).

## **En el contexto local**

En la investigación, se presenta a la empresa Salud Energía y Vida S.A.C., ubicada en el distrito de Villa El Salvador.

Esta entidad es reconocida a nivel nacional por la venta y distribución de productos medicinales hechos a base de insumos naturales que, gracias a la buena publicidad y las recomendaciones de sus clientes, logró el reconocimiento y posicionamiento dentro del mercado de medicina natural. Pero ese no es indicador de que el capital humano esté bien física o psicológicamente. Se ha observado que a pesar del tiempo que la empresa está situada en el mercado, aún no logra ordenar ni definir las funciones correspondientes para cada colaborador; en consecuencia, los problemas desencadenados son los errores en el desarrollo de las actividades según cada área, sobrecarga laboral y cansancio en el puesto de trabajo.

Teniendo en cuenta el contexto internacional, nacional y local; se dispone a realizar la formulación del problema que será base en la investigación.

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?

¿Qué relación existe entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?

¿Qué relación existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

La siguiente investigación se justifica por las siguientes razones:

### **Justificación teórica**

En cuanto al aspecto teórico, la investigación contribuye en la explicación de los distintos modelos y teorías que están relacionados al estrés laboral y al desempeño laboral, respectivamente. En relación a la primera variable, se expone la teoría de French y colaboradores; de igual manera, los modelos de Karasek y Johnson: demanda – control y apoyo como parte de la propuesta teórica que pueden ser replicadas en posteriores investigaciones. Conforme a la segunda variable, se redactan y explican los distintos puntos de vista de los autores respecto al desempeño laboral en las teorías de Maslow, los 14 principios de Henry Fayol, Herzberg y Vroom; asimismo, la teoría de establecimiento de metas.

### **Justificación práctica**

Esta investigación se justifica en que se hallará la correlación que existe entre las variables estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C ubicada en el distrito de Villa El Salvador. Además, la investigación servirá para hallar la misma correlación en otras empresas de distribución en la ciudad de Lima. Este trabajo podrá ser empleado en futuros estudios como parte de los antecedentes.

### **Justificación metodológica**

Se ofrece a la comunidad académica dos instrumentos de medición. En función a la variable estrés laboral, se presenta el cuestionario JCQ versión 1.5 elaborado por Benavides, Ruiz y García en el año 2000, adaptado por los

autores para los fines propuestos. El instrumento define 3 dimensiones relacionadas a la variable y consta de 30 ítems en base a la escala de Likert.

En cuanto a la variable desempeño laboral, se presenta un cuestionario elaborado por Núñez en su tesis de maestría, siendo también adaptado por los autores según el contexto. El cuestionario define 5 dimensiones vinculadas a la variable mencionada y está constituido por 33 ítems en base a la escala de Likert.

### **1.3 Objetivo y campo del trabajo de investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

#### **Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Determinar la relación que existe entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

### **1.4 Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaron durante en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

### **Limitaciones bibliográficas**

Durante el proceso de investigación, la principal dificultad encontrada fue la escasa investigación que analice la correlación entre las variables de estudio, en cuanto a tesis de pregrado internacionales para la sección de antecedentes.

### **Limitación institucional**

La limitación encontrada fue en relación a los permisos requeridos por la empresa en estudio.

### **Limitación temporal**

El tiempo fue un factor trascendental para medir el desarrollo y avance de la investigación. Asimismo, para realizar las correcciones de los instrumentos correspondientes a ambas variables y la recolección de la información por parte de los colaboradores.

### **Limitación económica**

El limitado financiamiento económico para la adquisición de material bibliográfico y hemerográfico actualizado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Antecedentes del trabajo de investigación**

### **En el contexto internacional**

En primer lugar, Archila (2018) en su tesis titulada: “El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala”, realizada en la Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala. Para optar la Maestría en Administración de Recursos Humanos. El objetivo de la investigación fue: establecer la relación entre el estrés y satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala. La hipótesis planteada fue que a mayor nivel de estrés menor satisfacción laboral en los empleados administrativos en empresas de logística del municipio de Guatemala. La técnica que se utilizó fue el enfoque mixto (cuantitativo – cualitativo), el instrumento que se usó fue un cuestionario que comprendió preguntas cerradas y concretas el cual, englobó los factores del estrés laboral y de satisfacción laboral. La población estuvo conformada por 263 trabajadores y la muestra por 157.

La investigación concluyó en que los trabajadores tienen síntomas físicos, conductuales, interpersonales y emocionales que indican la presencia de estrés; según la opinión de los mismos, las causas que generaron estrés fueron: la carga laboral excesiva (55% del total), el alto grado de responsabilidad (78% afirmó que existe un alto grado de responsabilidad), las jornadas de trabajo extensas, la falta de reconocimiento (85% indicó que nunca o pocas veces no sienten reconocimiento), falta de trabajo en equipo (78% afirmó que existen conflictos entre y con sus compañeros, y superiores) y compensación salarial inadecuada. Según la autora, detectar estos problemas fue de suma importancia porque está directamente relacionado al bienestar, calidad de vida, el buen rendimiento y productividad, y el adecuado comportamiento organizacional.

Vilema (2018) en su tesis denominada: “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de estudio:

Codiempaques del Ecuador”, realizada en la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Para optar el título profesional en Maestría en Dirección de Empresas. El objetivo de la investigación fue: aportar al incremento del nivel de desempeño laboral del personal de la empresa, mediante estrategias especializadas en la comunicación, toma de decisiones y motivación. El diseño del estudio fue el descriptivo y correlacional. La hipótesis nula planteada fue: el clima organizacional no influye en el desempeño laboral, mientras que la alterna fue: el clima organizacional sí influye en el desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores correspondientes al personal de la planta de Codyempaques y 31 colaboradores que pertenecen a Codiempaques en general (personal directivo y de planta).

El instrumento de investigación fue el cuestionario, conformado por 30 preguntas para cada variable bajo la escala de Likert. La investigación concluyó en que el clima organizacional del personal de planta y directivo de la empresa Codyempaques (primer estudio) tiene un nivel de dependencia respecto a la variable desempeño laboral, mediante el estadístico de Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.862 y un  $p - \text{valor} = 0.000$ ; mientras que para el segundo estudio realizado solo al personal operativo de planta, los resultados arrojaron un Rho de Spearman de 0.779 y un  $p - \text{valor}$  de 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula para aceptar la alterna, el cual para esta investigación fue que el clima organizacional del personal sí influye en el desempeño laboral. Se colocó como referencia que el escenario ideal sería una correlación de 1, se estableció a partir de la comparación que un 77.9% el desempeño laboral depende estrictamente del clima laboral.

Asimismo, Álvarez (2015) en su tesis titulada: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, realizada en la Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela. Para optar el título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. El objetivo del estudio fue: establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental de corte transversal. La

población estuvo conformada por 64 colaboradores y la muestra, por 41. Los instrumentos usados fueron el Test de Navarra y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS. La investigación concluyó en que se encontró una correlación significativa alta e inversamente proporcional entre las variables en estudio: estrés laboral y desempeño, siendo el estadístico de R de Pearson de  $-0.620$ ; lo que significa que el estrés laboral afecta al desempeño, existiendo una incidencia directa y una relación indirecta: mientras mayor sea el nivel de estrés, el nivel de desempeño se reduce de manera significativa.

El nivel de estrés en la totalidad de la muestra corresponde a un nivel intermedio, que sumado a las situaciones de factores de riesgos psicosociales inadecuados, supone un estado de alerta, por la estrecha relación que guarda el estrés con éstos y aparición de enfermedades ocupacionales, afectando al trabajador y a la organización, con su indiscutible impacto en los altos costos económicos que implican la salud laboral considerando las deficitarias asignaciones presupuestarias que vienen recibiendo las universidades públicas del país. En cuanto a las dimensiones pertenecientes a la variable estrés laboral: los factores psicosociales, el ítem gestión del tiempo indicó que el 70,7% de trabajadores poseen un nivel inadecuado, en cuanto al ritmo y carga de trabajo, autonomía y fatiga. En relación al ítem cohesión del grupo, presentó un 90% de ineficiencia, el cual indicó que existe un nivel inadecuado en el manejo de conflictos, cooperación, ambiente laboral y clima social. En general, se halló una regresión lineal inversamente proporcional en cuanto a la dimensión factores psicosociales, obteniendo un  $r = -0.255$  y un  $p$  – valor  $< 0.05$ .

Por otro lado, Carrillo (2015) en su tesis titulada: “Relación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz”, realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Para optar el título profesional de Psicología Organizacional. El objetivo del estudio fue: determinar la relación existente entre el riesgo psicosocial y el desempeño laboral en los trabajadores de la compañía Vehysa S.A. El diseño de la investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo y correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 24

personas, pertenecientes a las áreas de ventas, taller, post venta, contabilidad y administración.

El instrumento a usar fue el manual de riesgos psicosociales ISTAS 21 (versión corta) para la variable riesgos psicosociales y la evaluación de desempeño de 90° para la variable desempeño laboral. La investigación concluyó en que los riesgos psicosociales, en especial el estrés laboral, afectan directamente al trabajador y por consecuencia a su desempeño laboral. Esto implica repercusiones en su salud. Con respecto a las dimensiones, la dimensión exigencias psicológicas obtuvo un resultado de  $r = -0.216$  y un  $p$  – valor  $< 0.05$ , indicando una correlación baja negativa; en cuanto a trabajo activo y posibilidades de desarrollo se obtuvieron resultados de  $r = 0.241$  y un  $p$  – valor  $< 0.05$ , indicando una correlación baja positiva y finalmente en la dimensión apoyo social se obtuvo un resultado de  $r = -0.211$  y un  $p < 0.05$ , indicando una correlación baja negativa y significativa.

Por último, González (2014) en su tesis titulada: “Estrés y Desempeño Laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), realizada en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Para optar el título profesional en Psicología Industrial / Organizacional. El objetivo del estudio fue: establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La hipótesis nula fue: No existe una relación estadísticamente significativa con un nivel de Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., mientras que la hipótesis alterna fue: Existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de Serviteca Altense S.A.

El diseño de la investigación fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por 50 personas entre las edades de 25 – 50 años, pertenecientes a los departamentos de administración, mecánica y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. La investigación concluyó en que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro,

pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se aceptó la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que sí existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Por lo tanto, se demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y, por lo tanto, problemas significativos en la misma.

### **En el contexto nacional se resaltan las siguientes tesis**

Comenzando con Bardales (2018) en su tesis titulada: “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018”, realizada en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Amazonas, Perú. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas. El objetivo de la investigación fue: establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas. La población estuvo conformada por 290 trabajadores que forman parte del personal administrativo del Gobierno Regional de Amazonas, la muestra estuvo constituida por 153 colaboradores administrativos de la misma institución. El diseño de la investigación fue de tipo correlacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. La autora concluyó que al correlacionar ambas variables: estrés laboral y desempeño, los trabajadores presentaron un 28,10% de nivel de estrés, por lo que el desempeño laboral fue ineficiente, es decir: a mayor nivel estrés, menor nivel de desempeño.

Este resultado fue corroborado con el del p - valor, siendo igual a 0.000 < 0.05 y con una relación significativa,  $X^2 = 65.721$ ; lo cual indicó la aceptación de la hipótesis alternativa: sí existe una influencia significativa entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas. En cuanto a la dimensión sobrecarga laboral, perteneciente a la variable estrés laboral, resultó que el 29% del total de colaboradores considera que su trabajo es desgastador.

Por otro lado, Calderón y Luna (2018) en su tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa Procasa SRL, Chimbote – 2018”, realizada en la Universidad César Vallejo, Chimbote, Áncash, Perú. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la investigación fue: determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de la empresa Procasa en la ciudad Chimbote en el año 2018. El diseño del estudio fue transversal no experimental. La muestra estuvo conformada por los 32 trabajadores de la empresa Procasa. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario; cada variable tuvo un total de 32 preguntas de tipo cerrada y construidas bajo la escala de Likert.

La investigación concluyó con un R de Pearson de - 0.950 y un p – valor = 0.000 < 0.05, mostrando una relación negativa muy significativa entre variables; lo cual indicó que, a mayor nivel de estrés, menor será el desempeño laboral. En cuanto a la dimensión carga y ritmo de trabajo de la variable estrés laboral, se obtuvo un resultado estadístico de R de Pearson = - 0.735 y un p – valor de 0.000 < 0.05, lo cual indica que influye de forma moderada fuerte y negativa al desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio; en relación a las relaciones Interpersonales de la variable desempeño laboral, el resultado que se obtuvo fue un R de Pearson = - 0.646 y un p – valor = 0.000 < 0.05, lo cual indica que influye de manera moderada y negativa en el desempeño laboral.

Asimismo, Luján (2017) en su tesis: “El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet S.A.C – Trujillo – 2016”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la investigación fue: determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Consermet S.A.C, Trujillo, 2016. El diseño del estudio fue descriptivo transaccional de una sola variable. La población y la muestra estuvieron conformada por los 50 colaboradores de la empresa Consermet S.A.C. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario.

La autora concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio, siendo una relación inversa, es decir: a mayor niveles de estrés, menor el nivel de desempeño; de acuerdo a la correlación de Pearson, se obtuvo un resultado de - 0,882 con un nivel de significancia de  $p = 0.000$ , siendo menor al 0.05; es decir, que la existe una correlación significativa y negativa entre ambas variables: a mayor nivel de estrés, menor nivel de desempeño laboral. Por otro lado, los estresores laborales más influyentes fueron los originados por las exigencias de las tareas (diversidad de tareas y que pocas veces son suficientemente claras) asociado a las exigencias del rol (sobrecargas de trabajo, largas jornadas de trabajo, tiempos insuficientes para el cumplimiento de planes).

Asimismo, los factores que muestran desempeño deficiente fueron: tomarse demasiado tiempo en realizar sus labores, falta de disposiciones a desarrollar alta velocidad, repetir el mismo error en ocasiones, falta de iniciativa por dar puntos de vista para mejorar sus labores, desinterés por participar en los planes de trabajo, necesidad de estar supervisados constantemente. En cuanto a la dimensión habilidades interpersonales de la variable desempeño laboral, el ítem resolución de problemas un 64% indica que pocas veces pueden resolverlos solos, teniendo que recurrir a un par o superior para solicitar ayuda; en cuanto a la dimensión iniciativa, el 62% indica que pocas veces sus superiores o pares muestran interés en sus opiniones y el 70% no muestra interés por participar en los planes de trabajo.

Los autores Pelayza y Saavedra (2015) en su tesis: “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015”, realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la investigación fue: determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015. El diseño del estudio fue descriptivo – correlacional. La población y la muestra estuvieron conformadas por los 12 trabajadores del área de transportes u

acopio de carga de la misma empresa. La técnica que se usó fue la encuesta con su instrumento, el cuestionario.

Los autores concluyeron que según el resultado de la encuesta a los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL se obtuvo una relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral, el cuál según la correlación de Spearman fue de 0.735 con un  $p$  – valor = 0.002, indicando que existe una relación positiva media. Con respecto al nivel de estrés laboral, la encuesta reveló que para el 100% no es favorable ni desfavorable. Por otro lado, en el nivel de satisfacción laboral; para el 75% no es favorable ni desfavorable y para el 25% es favorable.

Por último, Salirrosas y Rodriguez (2015) en su tesis: “Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015”, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, La Libertad, Perú. Para optar el título de licenciado en Administración. El objetivo de la investigación fue: establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito La Esperanza provincia de Trujillo. La población de estudio estuvo conformada por 175 asesores de banca por teléfono de contacto del Banco de Crédito del Perú, la muestra estuvo constituida por 113, el procedimiento se determinó por medio del muestreo probabilístico. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de Karasek.

Los autores concluyen que existe una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral de los asesores de banca por teléfono, el  $p$  – valor fue de  $0.001 < 0.05$ ; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, indicando que entre las variables estrés y desempeño Laboral existe una relación inversamente significativa. Con respecto a la dimensión, modelo de demanda, el indicador sobrecarga laboral, el 88% indicó que sí existe carga laboral excesiva lo cual genera presión y estrés laboral, en cuanto a la exigencia, el 52% afirmó que existe un alto nivel

de exigencia en su trabajo; en relación a la dimensión apoyo social, el 81% indicó que no existe trabajo en equipo influyendo negativamente en el desempeño laboral; y en relación a la dimensión control, el indicador hacer siempre lo mismo, el 58% afirmó que se realizan actividades rutinarias, y en posibilidad de resaltar sus habilidades personales, el 61% indicó que en su centro de trabajo no le permiten explotar sus talentos, surgiendo desmotivación.

Las diez tesis extraídas de los distintos repositorios de las universidades del país y del mundo, serán de gran contribución a la investigación en cuanto a fuentes bibliográficas y discusión de resultados, en donde se aprecia que ambas variables tienen una relación indirectamente proporcional. Reafirmando la incidencia que tiene una variable sobre la otra.

## **2.2 Bases teóricas - científicas**

### **Bases teóricas del estrés laboral**

#### **Definiciones del estrés laboral**

Existen múltiples autores e instituciones que han dedicado tiempo y esfuerzos para definir el término estrés, siendo explicado por primera vez por el fisiólogo y médico austrohúngaro Hans Selye (1956) citado por Sánchez (2012) como: “La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” (p. 55).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2016) define: “La respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 2).

De acuerdo con Boada-Grau y Ficopal-Cusí (2012) clasifican las definiciones de estrés en función a su conceptualización:

- Estrés como estímulo: determinado así dentro del campo de la física, en el marco del estudio de la resistencia de los materiales. En este caso, el estrés se define como: “Un estímulo (o fuerza) externa que se aplica a un determinado material produciéndole una deformación denominada strain” (Boada-Grau y Ficapal-Cusí, 2012, p. 110). Desde la perspectiva de la psicología del trabajo, el estrés se puede conceptualizar como un conjunto de fuerzas externas, nuevas situaciones y cambios inesperados que originan efectos temporales o duraderos sobre los trabajadores.
- Estrés como respuesta: hace referencia a las respuestas psicológicas y/o fisiológicas que un individuo presenta ante algún estresor en específico. Desde la perspectiva de la psicología del trabajo, hace relación a la manera en cómo el individuo reacciona y que tipo de conductas desprende. Estrés como percepción: se interpreta como la interacción entre los estímulos estresores y la apreciación y evaluación del individuo. En relación a la psicología del trabajo, este ocurre según la percepción del colaborador ante una situación. (Boada-Grau y Ficapal-Cusi, 2012).
- Estrés como transacción entre persona y ambiente: alude a las demandas exigidas hacia las personas y sus capacidades para afrontarlas, incluye la valoración del sujeto hacia las discrepancias. En relación a la psicología del trabajo, este tipo de estrés aparece cuando existe discrepancia negativa entre el estado percibido y el deseado, siendo este último difícil de alcanzar. (Boada-Grau y Ficapal-Cusi, 2012).

Una vez entendido el término “estrés”, se procede a conceptualizar la locución en relación al trabajo. Por ello, se ha elegido tres conceptos que engloban el significado de este estado, los cuales pertenecen a:

Chiavenato (2009) sostiene:

Es un problema que ha ido creciendo en las organizaciones, probablemente como consecuencia de la mayor complejidad del

trabajo, de la velocidad de los cambios y las transformaciones, de las incertidumbres que éstos provocan, de la intensa carga de trabajo y de la mayor cantidad de responsabilidades asignadas a las personas, entre otros factores. Los trabajadores se sienten presionados, se quejan y se desentienden de sus obligaciones; las presiones del trabajo aumentan y los problemas se agravan incesantemente. (p. 378).

El autor menciona que el avance acelerado del mundo y el aumento de las responsabilidades laborales han ocasionado que este trastorno crezca a pasos agigantados. Los trabajadores al ver que las cargas laborales son cada vez mayores se sienten presionados y perciben que sus capacidades y/o habilidades no son suficientes para poder abarcar y cumplir con todas sus funciones, siendo el punto de partida para el inicio de un cuadro de estrés.

Schuler (1980) citado por Robbins y Judge (2009) mencionó: “Es una condición dinámica en la que un individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante” (p. 637).

El segundo autor tiene una perspectiva diferente con respecto al estrés laboral, sosteniendo que una dosis adecuada de tensión dentro de las actividades laborales ayudará a lograr el objetivo planteado.

Para reforzar lo dicho por Schuler, Del Hoyo aclara y hace distinción entre el eutrés o el estrés “bueno” señalando que es necesario en la vida diaria, ejerciendo protección en el organismo y permitiendo el progreso. En cambio, el distrés o el estrés “negativo”, producido por un exceso de reacción al estrés cuando existe una demanda intensa o prolongada de una actividad, afecta de manera física y psicológica al individuo. (Del Hoyo, 2014).

Teniendo en cuenta lo expuesto en el párrafo anterior, Schuler hacía referencia al eutrés; es decir, el estrés “positivo”.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) mencionó:

Está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 2).

La Organización Internacional del Trabajo determina que el estrés laboral es causado por una serie de factores pertenecientes al entorno de trabajo del individuo. La persona no puede cumplir con las exigencias del trabajo ya que estas exceden de su propia capacidad, lo mismo puede suceder con el grupo.

### **Componentes del estrés laboral**

El estrés está conformado por tres componentes:

#### **Desafío percibido**

Primer componente del estrés. Se origina a partir de la relación dada entre los individuos y su percepción del entorno. Por ejemplo, las habladurías o rumores que se generan con respecto al cierre de la empresa pueden ocasionar estrés en el colaborador, aun cuando la amenaza es inexistente. (Chiavenato, 2009).

#### **Valor importante**

Es el segundo componente del estrés. Si el individuo considera el desafío valioso o importante, representará una amenaza que conllevará al desencadenamiento del estrés. (Chiavenato, 2009).

## **Incertidumbre sobre la resolución**

Es el tercer y último componente del estrés. Cada individuo interpreta la situación de manera distinta dependiendo de su capacidad para enfrentar el desafío que se le presente. La tensión se revela cuando la percepción de la dificultad es similar a la capacidad de ejecución de lo encomendado.

“A medida que el grado de dificultad y el de capacidad se alejan, el resultado se vuelve cada vez más incierto. Esta incertidumbre sobre el desafío, y no el miedo al resultado negativo, es lo que genera el estrés” (Chiavenato, 2009, p. 379).

## **Modalidades del estrés**

La siguiente lista de modalidades, están agrupadas por los siguientes criterios:

### **Por su duración**

#### **Estrés agudo**

Fernández (2013) define:

Surge ante una agresión violenta, ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, donde se supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta. Un ejemplo de este tipo de estrés puede presentarse cuando una persona es despedida o sufre una sanción. (p. 91).

#### **Estrés crónico**

Fernández (2013) detalla:

Surge por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongarse la respuesta al estrés. Es más

frecuente en ambientes laborales inadecuados en situaciones de sobrecarga de trabajo o, al contrario, de ejecución extremadamente lenta y monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores. (p. 91).

Puede ser como consecuencia de la evolución del estrés laboral agudo, ocasionando graves secuelas a mediano y largo plazo. También es vinculado con la inestable naturaleza del trabajo dentro de un entorno de indecisión y/o falta de posibilidad de mejoría.

### **Con relación al efecto producido en la empresa**

#### **Eutrés o estrés positivo**

Fernández (2013) sostiene:

Es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Genera un incremento del rendimiento y la salud. Es el generado ante un reto o un desafío, que genera una sensación de logro y control (...). Puede ser un elemento de ayuda, para afrontar nuevos desafíos. En la empresa puede convertirse en un factor para mejorar la productividad. (p. 91).

El individuo es capaz de afrontar la situación generadora de estrés, logrando controlarla, aunque sea exigente. “El organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona” (Iniesta, 2016, p. 10). La amenaza es tomada como un reto, repercutiendo en el desempeño laboral y productividad. El estresor no se evita, pero se le hace frente de manera abierta, usando los recursos que están al alcance. Aumenta la creatividad y motivación para la resolución de problemas.

## **Características según sus efectos**

Iniesta (2016) destaca: “Activación adaptativa que conduce a las metas, percepción de reto, tensión necesaria, estimula actividad, mejora capacidades y habilidades, vida atractiva, percepción placentera y produce equilibrio, bienestar y progreso” (p. 10).

## **Distrés o estrés negativo**

Fernández (2013) sostiene:

Asociado a desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo provoca respuestas insuficientes o exageradas (...). Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar (...). Comienza cuando el estrés sigue aumentando en tanto la salud y el rendimiento disminuyen. (p. 92).

En general, hace referencia al estrés. Hablando específicamente del trabajo, las situaciones son percibidas por el colaborador como amenazantes, complicadas y si no puede enfrentarlas empiezan los efectos negativos. “Esta activación no es adaptativa, no conduce a las metas y, por tanto, es necesario neutralizarla a través de estrategias de autocontrol” (Iniesta, 2016, p. 11).

Características según sus efectos: “Activación no adaptativa, percepción de amenaza, desequilibrio demanda – recursos, respuesta inadecuada, impide resolver conflictos, produce patología, las consecuencias pueden ser graves no produce progreso” (Iniesta, 2016, p. 11).

## **Atendiendo al factor desencadenante principal**

### **Síndrome de estrés postraumático**

“Responde a un trastorno provocado en la persona por vivir un episodio especialmente dramático o intenso y súbito” (Fernández, 2013, p. 94).

### **Tecnoestrés**

Fernández (2013) define:

Se asocia a los efectos provocados por los cambios acaecidos en el mercado de trabajo y en las organizaciones por el uso de nuevas tecnologías. Se puede revelar como una fuente de efectos negativos, al afectar al contenido y al ambiente de trabajo. (p. 94).

### **Estrés por razón de género.**

“Surge ante situaciones de desigualdad derivadas del factor sexo y/o género; así como a las mayores cargas que supone para la trabajadora asalariada el desempeñar mayoritariamente el trabajo familiar” (Fernández, 2013, p. 94).

### **Fases del estrés laboral**

Selye en el año 1946 elaboró un modelo, el cual es conocido como el “Síndrome de adaptación general” o S.A.G. Se fundamenta en la reacción que demuestra el organismo ante una situación de estrés. Consta de tres etapas:

## **Reacción de alarma**

Es la primera reacción del ser humano ante una situación estresante. Se basa en el reconocimiento de la existencia de peligro, preparándose para lidiar con la amenaza. En esta fase, se activan los mecanismos de protección del cuerpo.

Específicamente el sistema nervioso simpático, genera una serie de reacciones físicas: el organismo reacciona dando una respuesta ante la situación, ya sea de lucha o de escape para dicho estímulo, siendo de corta duración; otorgando el tiempo suficiente para que el cuerpo se recupere. Se detectan los siguientes síntomas: taquicardia, hipertensión arterial, aumento del flujo sanguíneo muscular, broncodilatación, aumento de la frecuencia respiratoria, vasoconstricción periférica y palidez.

Por su parte, el cerebro analiza y compara estos nuevos elementos acudiendo a la memoria (en busca de situaciones semejantes), si no las encuentra, el cuerpo libera adrenalina aumentando la frecuencia y tensión cardíaca y muscular. En pocas palabras, el cuerpo se prepara para responder ante la amenaza.

## **Resistencia**

Selye (1946) citado por Arnold, Randall, Patterson, Silvester, Robertson, Cooper, Burnes, Swailes, Harris, Axtell y Den (2012) define: "Etapa de máxima adaptación; si se desarrolla con éxito, la persona regresa al equilibrio. Sin embargo, si el agente estresante continúa o el mecanismo de defensa no funciona, el individuo se dirigirá hacia la tercera etapa" (p. 387).

La persona sigue funcionando con sus necesidades insatisfechas, lo que implica un esfuerzo para seguir adelante. Se detectan los siguientes síntomas: ansiedad generalizada, intolerancia, irascibilidad, preocupación, impaciencia, pérdida de libido, anhedonia, rigidización de pensamiento y evitación de más sobrecarga.

A su vez Fernández (2013) añade: “El individuo se mantiene activo mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad” (p. 95).

## Agotamiento

Es la última etapa. Los mecanismos adaptativos colapsan debido a que el cuerpo no resiste el estímulo, pasando a un estado de agotamiento en el que “colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas” (Del Hoyo, 2004, p. 22). Es decir, dando lugar a trastornos psicológicos que provocan una consecuencia desfavorable en el organismo.

Dependiendo de la duración o intensidad, las defensas (nivel de resistencia) del cuerpo comienzan a agotarse. “El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación” (Iniesta, 2016, p. 13).



Figura 1. Fases del estrés según Hans Selye, 1998. Fuente: Adaptado de Nogareda.

## Síntomas físicos y conductuales del estrés.

En el siguiente cuadro, se definen los siguientes grupos de síntomas:

Tabla 1

*Síntomas físicos y conductuales del estrés*

Síntomas físicos	Síntomas conductuales
- Falta de apetito	- Irritabilidad constante con la gente
- Sensación de hambre cuando el individuo está bajo presión	- Sentirse incapaz de afrontar la situación
- Indigestión frecuente	- Falta de interés en la vida
- Estreñimiento o diarrea	- Temor constante o recurrente de enfermarse
- Falta de sueño	- Sensación de ser un fracaso
- Constante fatiga	- Sensación de ser malo o sentimiento de odio hacia uno mismo
- Tendencia a sudar sin razón alguna	- Dificultad para tomar decisiones
- Tics nerviosos	- Sensación de fealdad
- Morderse las uñas	- Pérdida de interés en otras personas
- Dolores de cabeza	- Conciencia de la ira reprimida
- Calambres y espasmos musculares	- Incapacidad para demostrar los verdaderos sentimientos
- Náuseas	- Sentimiento de ser el blanco de la animosidad de otras personas
- Dificultad para respirar	- Pérdida del sentido del humor
- Desmayos	- Sensación de descuido
- Llanto frecuente o deseos de llorar	- Miedo al futuro
- Impotencia o frigidez	- Sensación de haber fallado como persona o como padre de familia
- Incapacidad para sentarse mostrándose tranquilo	- Sensación de no tener a nadie en quien confiar
- Alta presión arterial	- Dificultad para concretarse
	- Inhabilidad para terminar una tarea antes de iniciar la siguiente
	- Miedo a espacios cerrados o de estar solo

*Nota:* Adaptado de Arnold et al. (2012)

Las empresas deben tomar en cuenta y estar atentos ante las señales de alarma que presentan los colaboradores para evitar que el problema se agrave y los perjudique.

## **Estresores**

A continuación, se dividen los estresores en cuatro tipos: estresores del ambiente físico, de nivel individual, de nivel grupal y organizativo.

Estos se detallan a continuación:

### **Estresores del ambiente físico**

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) explican:

- Falta de luz o luz muy brillante  
La iluminación inadecuada en el trabajo puede conllevar a consecuencias negativas para la visión, ocasionar dolores de cabeza, tensión y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso.
- Ruido  
Trabajar con ruido influye negativamente en el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, aumentando el porcentaje de errores. Adicionalmente, se reducen las conductas de cooperación y aumentan las actitudes negativas hacia los demás.
- Vibraciones  
El estar constantemente expuesto a vibraciones produce incrementos de catecolaminas en la sangre, daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico.
- Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo  
La falta de espacio físico o la mala disposición del mismo pueden incrementar el número de movimientos a realizar, con el consiguiente esfuerzo y pérdida de tiempo. (p. 338).

## **Estresores a nivel individual**

Los principales factores estresantes que lo componen este nivel son:

### **Sobrecarga de trabajo**

También llamado estrés por sobreestimulación. Se entiende por sobrecarga de trabajo o laboral a la ejecución de tareas o funciones importantes o responsabilidades por las decisiones de otros.

“Es una fuente frecuente de estrés (...). Generando en el individuo insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia” (Dolan et al., 2007, p. 338).

### **Conflicto de roles**

Puede ser objetivo o subjetivo. En cuanto al primero, se produce cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias al individuo; y en cuanto al segundo, surge como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del mismo. Estos generan ansiedad e insatisfacción en el trabajo. Como consecuencia, se observa una reducción en la creatividad, ya que el miedo a fallar provoca un desempeño laboral insatisfactorio. Además, el sujeto suele presentar hipertensión arterial y aumento del colesterol. (Dolan et al., 2007).

### **Ambigüedad de roles**

“Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades” (Dolan et al., 2007, p. 339).

## **Discrepancias con las metas de la carrera laboral**

Son ocasionadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. Esta suele darse con mayor énfasis especialmente entre los 40 – 50 años, causando ansiedad, depresión, estrés y frustración. Además de un rendimiento laboral insatisfactorio; los individuos serán adictos al alcohol, café, tabaco, entre otros. (Dolan et al., 2007).

## **Estresores a nivel grupal**

La calidad de las relaciones es un factor importante al momento de determinar el potencial estresor. Los principales factores estresantes que componen este nivel son:

### **Falta de cohesión**

También denominado como la falta de unión laboral, esta es una de las características que puede resultar estresante para los trabajadores. (Dolan et al., 2007).

### **Conflicto grupal**

El conflicto en una dosis adecuada es saludable dentro de los grupos o equipos de trabajo, es más, es necesario si se desea llegar al rendimiento óptimo. Esta situación es contraproducente cuando existe un enfrentamiento continuo, prolongado y no constructivo entre los integrantes. (Dolan et al., 2007).

### **Clima grupal**

Existen estudios que indican que aquellos grupos con climas desequilibrados presentan niveles de estrés en las funciones y altos niveles de

tensión laboral e insatisfacción, que aquellos grupos que poseen climas equilibrados. (Dolan et al., 2007).

### **Presiones del grupo**

Existe estrés siempre y cuando los miembros de dicho grupo tienen valores y creencias contrarias a las del individuo, causando alteraciones psicológicas y de comportamientos. (Dolan et al., 2007).

### **Estresores organizativos**

Entre ellos se destacan:

### **Clima de la organización**

Dolan et al. (2007) afirman:

Cada organización tiene una atmósfera en particular, que condiciona la conducta de los individuos que la integran. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no; produciendo distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno. (p. 339).

### **Tamaño y estilos gerenciales**

“La fuente de estrés más extendida viene representada por el efecto combinado del tamaño de la organización y el grado de formalización en su funcionamiento. Es lo que se denomina, en términos generales, la burocracia” (Dolan et al., 2007, p. 340).

## **Estructura jerárquica**

Dolan et al. (2007) indican:

En toda estructura que comprenda una repartición no igualitaria del poder, a mayor nivel, mayor es la tendencia al control autocrático de algunos a expensas de los demás. Los dirigentes se encuentran en una buena situación para exigir comportamientos que exceden la capacidad de las personas para soportar dichas exigencias. (p. 340).

## **Tecnología**

Dolan et al. (2007) indican:

La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones tiene importantes implicaciones para numerosos aspectos laborales y organizacionales. Se suelen producir transformaciones en las tareas y puestos, y también cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas, dando lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminarían otros. (p. 340).

## **Consecuencias del estrés laboral**

Se divide las consecuencias en cuatro agrupaciones, aquellas relacionadas al individuo y a su entorno, las cuales se presentan a continuación:

### **Consecuencias físicas**

El estrés laboral ocasiona la aparición de trastornos físicos que afectan la salud del colaborador, que puede tener una enfermedad y esta solo está

oculta, siendo el padecimiento de estrés un agravante; o por genética, el individuo tiene inclinación de padecerla y el estrés es el desencadenante.

Del Hoyo (2004) sostiene: “La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello” (p. 9).

### **Consecuencias psicológicas**

Del Hoyo (2004) define:

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico, en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que este es su órgano rector. (p. 9).

Ilies, Dimotakis y DePater (2010) citado por Robbins y Judge (2017) alegan: “Un estudio que registró las respuestas fisiológicas de los empleados durante un tiempo encontró que el estrés ocasionado por mayores cargas de trabajo estaba relacionado con menores niveles de bienestar emocional” (p. 628).

### **Consecuencias conductuales**

Croon, Sluiter, Blonk, Broersen y Frings – Dresen (2004) citado por Robbins y Judge (2017) indican: “Los síntomas conductuales del estrés incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo o consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y trastornos del sueño” (p. 629).

## **Consecuencias para la empresa**

### **Elevado absentismo**

Fernández (2013) sostiene: “El absentismo es una defensa más o menos pensada ante la insatisfacción. Cuando en una empresa aumenta el absentismo es indicador de que algo está ocurriendo entre el trabajador y su entorno” (p. 100).

Wagner y Hollenbeck (2006) citado por Chiavenato (2009) indican: “En algunas investigaciones, una sola falta no programada de un colaborador representa a la empresa una pérdida de 650 dólares” (p. 384).

### **Rotación elevada de los puestos de trabajo**

Redactando otro caso de investigación, la rotación de personas reduce el nivel de productividad del personal en una organización. Esta se vuelve crítica si el puesto de trabajo el cual se está dejando requiere de mucho tiempo de aprendizaje. Cuando el colaborador deja su puesto, la empresa pierde el dinero invertido en él. (Chiavenato, 2009).

### **Dificultades de relación**

Wagner y Hollenbeck (2006) citado por Chiavenato (2009) afirman: “Existirá un ambiente hostil y agresivo entre los miembros de la organización” (p. 385). La falta de colaboración, participación y de reconocimientos genera un ambiente tenso.

### **Calidad mediocre en la elaboración de productos y servicios**

Wagner y Hollenbeck (2006) citado por Chiavenato (2009) detallan: “Este será un indicador de que, en el personal o individuo, existen cuadros de estrés” (p. 385).

También incluye el aumento de las quejas por parte de los clientes al ver disminuido el nivel de calidad al que están acostumbrados.

## **Manejo del estrés**

### **Métodos individuales**

El colaborador tiene la responsabilidad de reducir sus niveles de estrés. Para ello, se recomienda técnicas de gestión de tiempo, rutinas de ejercicios físicos, ejercicios de relajación y asistencia de las redes de apoyo social.

En cuanto al primero, las técnicas más comunes de gestión del tiempo son: la elaboración de un listado de actividades ordenadas según el grado de prioridad realizando las tareas más complicadas, evitando distracciones y tiempo libre que dificulte el término de la misma. El objetivo es aminorar la falta de interés en estas labores, enfocando los esfuerzos en metas inmediatas y aumentar la motivación.

Los expertos en salud recomiendan realizar ejercicios físicos tales como aeróbicos, trote, caminata, natación o manejo de bicicleta al menos 30 minutos al día para reducir los niveles de estrés elevados.

La meditación, hipnosis y la respiración profunda son técnicas que ayudan a mitigar los niveles de tensión, entrando en un cuadro de relajación física profunda enfocándose en la reducción de la tensión muscular. Se recomienda un tiempo entre 15 a 20 minutos para lograr un estado de paz y cambios físicos importantes: ritmo cardiaco, presión sanguínea, entre otros. Ayuda también la toma de descansos en pequeños intervalos de tiempo entre trabajo y trabajo.

Por último, tener a personas que escuchen los problemas y otorguen una visión distinta y más objetiva que la propia en un hecho estresante.

## **Métodos organizacionales**

Las demandas laborales y de rol son los factores que causan elevados niveles de estrés. Por ello, se explican distintas técnicas para lograr el bienestar corporativo.

### **Selección, colocación y capacitación**

Como es conocido, las personas responden de diferentes maneras ante las situaciones de estrés. Los individuos con un locus de control externo están más expuestos a tener altos niveles de estrés. Las empresas deben considerar al momento de contratar a aquellas personas que tienen locus interno porque se adaptan mejor a los puestos de trabajo y a la presión generada por los mismos, siendo desempeñados eficientemente.

### **Establecimiento de metas**

Los individuos se desempeñan mejor cuando existen metas claras, específicas y de difícil alcance; existiendo un feedback para el progreso de las mismas. Estas metas generan motivación y dirección hacia un destino en común, son percibidas como desafíos más que como obstáculos.

### **Rediseño del puesto de trabajo**

Esto proporciona al colaborador mayor responsabilidad, control y autonomía en relación a su puesto de trabajo, ya que los niveles de dependencia hacia otros individuos se reducen.

Se debe tener en cuenta que no todos los individuos anhelan un puesto enriquecido el cual no implique una necesidad de ascenso; aquí no es necesario los altos niveles de responsabilidad, pero sí de especialización; por lo tanto, disminuyen los niveles de tensión y estrés.

## **Participación del empleado**

La participación del colaborador es muy importante en las organizaciones ya que le permite ejercer control sobre su puesto y las consecuencias de las decisiones tomadas.

## **Comunicación organizacional**

La comunicación reduce la incertidumbre y las tensiones generadas por las actividades propias del puesto de trabajo, es un medio para moldear las percepciones de los colaboradores y la relación entre entrés y respuestas, por ello es una herramienta básica y fundamental para los gerentes y superiores.

## **Periodos sabáticos para los empleados**

Empresas como Intel y Microsoft proporcionan a sus colaboradores periodos de descanso: ya sean de días, semanas o incluso meses; con la finalidad de realizar actividades de relajación, viajes y proyectos personales; de esa manera podrán lidiar con el ritmo fortísimo de trabajo y tener un escape ocasional de su rutina.

## **Programas de bienestar**

Son incentivadas por las mismas organizaciones, consisten en talleres que tienen como concepto la buena alimentación, el ejercicio físico y el control de vicios. Se enfocan en la salud física y mental del individuo. Esto reduce los niveles de estrés de manera significativa.

## **Importancia del manejo de estrés laboral**

El estudio y manejo del estrés en las organizaciones es de suma importancia para el desarrollo de las mismas ya que permite el bienestar del colaborador y su correcto desempeño en las actividades laborales; además, mantiene un equilibrio entre su vida personal y laboral. Como Arnold et al.

(2012) sostiene: “Una organización saludable es aquella que experimenta éxitos financieros; por ejemplo, rentabilidad, y que cuenta con una fuerza laboral saludable física y psicológicamente” (p. 436).

Importante considerar la salud psicológica del trabajador y observar la carga laboral que se le impone debido al nivel de responsabilidad que su puesto demanda, para evitar los cuadros de estrés que son el mal del siglo XXI. Por otro lado, es correcto decir que inyectar una dosis adecuada de estrés ayuda a extraer el máximo potencial del trabajador, a este tipo se le llama “eutress”. Chiavenato refuerza lo redactado anteriormente en su libro Comportamiento Organizacional, el cual toma como referencia a:

Mitroff y Anagnos (2000) citado por Chiavenato (2009) afirman:

En las organizaciones se inyecta deliberadamente cierta dosis de estrés para estimular la creatividad y la innovación o crear la necesidad de cambios urgentes. Para mantener la dinámica interna, las organizaciones crean un estado de alerta, presteza y entusiasmo mediante cierto nivel de estrés en su quehacer diario. (p. 388).

## **Características del estrés laboral**

### **Características personales**

Labrador (2006) citado por Boada-Grau y Ficapal-Cusí (2012) destaca:

- Cambio en la situación  
Un cambio en una situación habitual puede convertir en amenazante: cuanto más inesperada sea la situación, más fácil es que se genere una respuesta de estrés para hacerle frente.
- Falta de información

El hecho de abordar una nueva situación sin saber qué hacer o cómo afrontarla es una de las características más importantes en la generación de estrés.

- Predictibilidad

Si la capacidad para predecir lo que puede suceder en una situación es menor, mayor será la generación de estrés (...) Una mayor predictibilidad sobre una situación determinada permite preparar mejor una respuesta adecuada y posibilita un mayor control sobre las demandas del medio social.

- Incertidumbre

El hecho de no saber con certeza si va a ocurrir un acontecimiento determinado puede dar lugar a un dilatado proceso de evaluación y reevaluación que genere pensamientos, sentimientos y conductas conflictivas que, a su vez, crean sentimientos de desesperanza y finalmente confusión.

- Ambigüedad

Puede producirse por falta o por exceso de información al no saber interpretar todos los datos disponibles. Cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder de generar estrés tendrá.

- Inminencia de la situación

Hace referencia al intervalo de tiempo que transcurre desde que se predice un acontecimiento hasta que éste ocurre realmente. Cuanto más inminente es un acontecimiento, más valorado es como ocasionador de estrés.

- Falta de competencias personales para manejar la situación

Implica, de forma más decisiva, la sensación de indefensión y, en consecuencia, la generación de más estrés.

- Alteración de las condiciones biológicas

El consumo de ciertas sustancias como el té, el café, el tabaco, las anfetaminas y el alcohol y, por otro lado, el hecho de estar expuestos a condiciones ambientales extremas como el frío, el calor, los ruidos y la humedad, provocan la aparición de respuestas de estrés.

- Duración del estrés. (pp. 119 – 122).

El autor que se mencionará en este párrafo, define las características del estrés de la siguiente manera:

Iniesta (2016) indica:

- Se genera un cambio o una situación nueva.
- Suele haber falta de información, incertidumbre y ambigüedad.
- La inminencia del cambio puede generar más estrés.
- En general, se tienen habilidades para manejar las nuevas situaciones.
- Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.
- La duración de la situación de estrés está relacionada con los efectos: cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo. (p. 10).

### **Teorías relacionadas a la variable**

En esta sección, se dará explicación a una teoría y dos modelos relacionados al estrés laboral, las cuales son:

#### **Teoría del ajuste persona – entorno**

French, Rogers y Cobb (1974) citado por Luceño, Martín, Rubio y Díaz (2004) indican que:

Un mal ajuste entre la persona y el entorno puede contemplarse desde el punto de vista del trabajador como el desequilibrio que se produce entre las necesidades que tiene el trabajador de utilizar sus capacidades y habilidades, y lo que le ofrece su entorno laboral. (p.101).

Viendo desde la perspectiva empresarial, Luceño et al. (2004) sostiene: “Como la discrepancia entre las exigencias del puesto de trabajo y el grado en que las capacidades y aptitudes satisfacen las exigencias del trabajo” (p. 102).

### **Teoría antidótica del estrés ocupacional.**

Sutton y Khan adaptaron los estudios realizados por Seligman y Maler al estudio del estrés ocupacional. Para el año 1986 realizaron la denominada teoría antidótica del estrés ocupacional, los cuales consideraron como antídotos o moduladores del estrés a tres factores que fueron resultado del manejo de los datos extraídos de los colaboradores en función de su tarea, los cuales son:

- Comprensión  
“Es el nivel de percepción de relaciones de causa-efecto que un trabajador tiene de los sucesos relacionados con su tarea” (Bustos, 2015, p. 64).
- Control y
- Predicción  
En cuanto a los dos últimos, “son la posibilidad y capacidad de anticipar la frecuencia, el ritmo, la oportunidad de influir sobre los sucesos para alterar sus efectos, o al menos, intentarlo” (Bustos, 2015, p. 64).

### **Modelos relacionados a la variable**

#### **Modelo demanda – Control de Robert Karasek**

Este modelo se ha desarrollado para describir y analizar aquellos estresores que están relacionados a las situaciones laborales y su implicancia en el individuo. Elaborado por Robert Karasek en 1977.

Luceño et al. (2004) indican: “Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), se producen

cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son elevadas y, el sujeto posee un escaso control en la toma de decisiones” (p. 101).

La Organización Internacional del Trabajo (1998) sostiene: “Se basa en las características psicosociales del trabajo: las demandas psicológicas que éste plantea y una cierta combinación de control de las tareas y uso de las capacidades” (p. 34.7).

Con respecto a las demandas psicológicas, se refiere a la cantidad o volumen de trabajo, la presión del trabajo, esfuerzo físico y mental, nivel de atención e interrupciones imprevistas.

En cuanto al control o latitud de toma de decisiones, se relaciona a la autonomía y a la oportunidad de desarrollar las habilidades propias, no las de otros o las de un grupo. Karasek (1979) citado por Arnold et al. (2012) detalla: "El control incluye dos componentes: discreción en las habilidades (grado en que el trabajo permite al empleado usar sus habilidades y capacidades) y amplitud de decisión (nivel de control que tiene el empleado sobre su situación laboral)" (p. 389). Estos componentes en la práctica están estrechamente relacionados e incluso se combinan en muchas ocasiones.

Se presenta la siguiente imagen, el cual, al combinar demandas y control, se construyen 4 categorías del trabajo, se presentan a continuación:

- a. Trabajo pasivo: bajas demandas – bajo control.
- b. Trabajo de alta tensión: altas demandas – bajo control.
- c. Trabajo de baja tensión: bajas demandas – alto control.
- d. Trabajo activo: altas demandas – alto control.

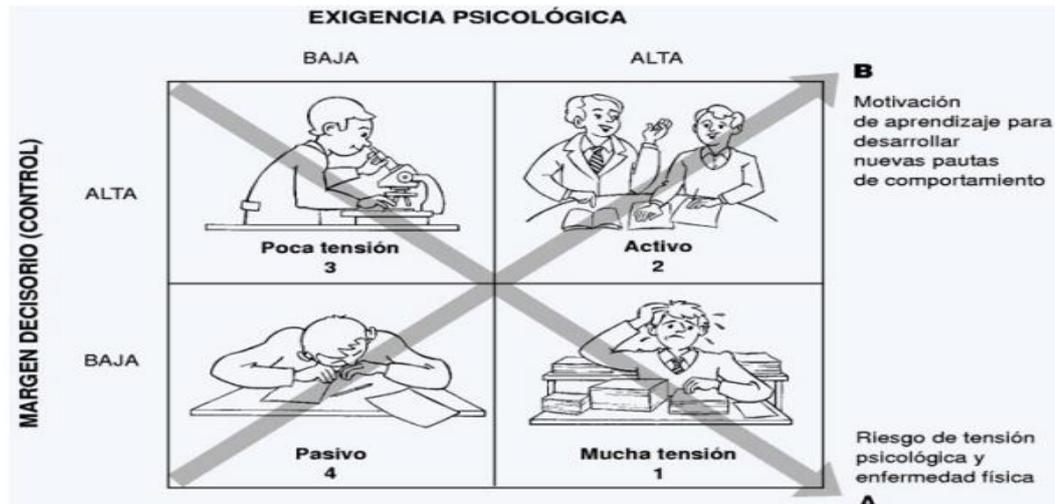


Figura 2. Modelo Demanda – Control de Karasek. 2001. Fuente: Vega

### Hipótesis del modelo demandas / control

Se despliegan dos hipótesis con respecto a este modelo, siendo presentados a continuación:

### Hipótesis de la tensión del trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (1998) define:

Esta primera hipótesis trata de que las reacciones de tensión psicológica más negativas tales como la fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física; se producen cuando las exigencias psicológicas del puesto de trabajo son grandes y en cambio es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador (control). Estas reacciones indeseables, de tipo estrés, que se producen cuando la actuación se combina con limitadas oportunidades para actuar o para afrontar el estresor, se denominan tensión psicológica. (p. 34.7).

Consiste en que altos niveles de tensión pueden reprimir la capacidad total de aceptar un reto y, por lo tanto, el de aprender algo nuevo.

Un cierto nivel de exigencia en cualquier ámbito es beneficioso para lograr los objetivos y aprender nuevas habilidades y destrezas; pero si este es en niveles elevados perjudica a la salud del colaborador así mismo su productividad.

### **Hipótesis de aprendizaje activo**

Medida basada en el individuo. Deriva a los sentimientos de dominio y de confianza.

La Organización Internacional del Trabajo (1998) define: “Cuando el control sobre el trabajo es elevado y también son elevadas las demandas psicológicas, pero no abrumadoras, los efectos sobre el comportamiento que se predicen son el aprendizaje y el crecimiento, es decir, la hipótesis de aprendizaje activo” (p. 34.8).

La Organización Internacional del Trabajo (1998) indica:

Para este trabajo activo se predice únicamente una tensión psicológica media, pues gran parte de la energía que provocan muchos de los estresores del trabajo o retos se traducen en acción directa, solución eficaz de problemas, de manera que queda poca tensión residual que cause trastornos. (p. 34.8).

Cuando el trabajador tiene una amplia latitud de toma de decisiones o control, elige la mejor opción para afrontar el nuevo estresor. Si esta respuesta tiene resultado positivos, se incorpora a su mente como un nuevo conocimiento (en pocas palabras: aprende).

Cuando existe una baja exigencia y control, provoca un entorno de trabajo muy poco motivador, que conlleva a un aprendizaje negativo o pérdida de conocimientos antes adquiridos.

## Modelo demanda – control – apoyo social de Johnson

### Hipótesis de apoyo social

También denominado modelo de tensión en el trabajo. La función principal del apoyo social es aumentar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés, resultando ser un amortiguador de los efectos que afectan a la salud. Hace referencia a las relaciones que el individuo mantiene con sus pares y superiores.

Luceño et al. (2004) indican: “Los trabajadores expuestos a demandas elevadas, poco control y bajo apoyo social presentan un riesgo dos veces mayor de morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular que los que tienen empleos de baja demanda, mucho control y fuerte apoyo social” (p. 102).

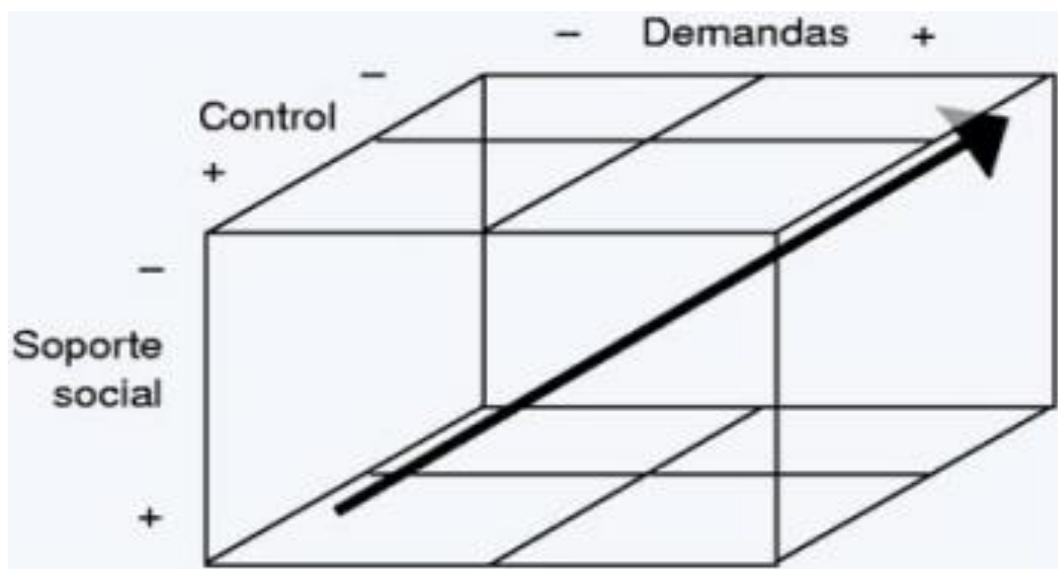


Figura 3. Modelo de Demanda – Control – Apoyo, 2001. Fuente: Vega

### Modelo de desequilibrio esfuerzo – Recompensa de Siegrist

Este modelo fue elaborado por Siegrist en 1996. Esta es una herramienta relativamente nueva para estimar el estrés laboral.

Luceño et al. (2004) define:

Centra su atención en el desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello. El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión. (p. 102).

El esfuerzo se entiende como las exigencias que implica para el individuo el trabajo que realiza. Se distinguen dos fuentes de esfuerzo: por un lado, el esfuerzo extrínseco, que significa la cantidad, velocidad y tiempo requerido para realizar las actividades; el segundo, el intrínseco, implica en qué medida y voluntad propia el individuo se exige para realizar una tarea. Cuando la exigencia es alta o desproporcionada el esfuerzo intrínseco será mayor.

La recompensa se refiere al reconocimiento, apoyo, el trato justo, la oportunidad de desarrollo y el salario que se percibe por el trabajo realizado; si esto no existe, el individuo sentirá que es poco recompensado. El alto esfuerzo y baja recompensa generan cuadros de estrés, lo que conlleva al desencadenamiento de una serie de enfermedades físicas y mentales.

## **Dimensiones del estrés laboral**

### **Dimensión 1: Apoyo en el trabajo**

Hace referencia al clima social dentro del lugar de trabajo; es decir, la relación que existe entre los pares y superiores. El nivel de apoyo que dan ambas partes es importante para que el individuo pueda amortiguar el efecto del estrés. (Vega, 2001).

## **Dimensión 2: Exigencias psicológicas**

Se refiere a las demandas psicológicas que implica el trabajo para la persona. Básicamente hace hincapié a cuánto se trabaja: volumen de trabajo, presión del tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas. (Vega, 2001).

## **Dimensión 3: Control sobre el trabajo**

Hace referencia al cómo se trabaja, dividiéndose en la autonomía y desarrollo de habilidades. Con respecto al primero, se entiende como la influencia que ejerce el individuo sobre su trabajo. En cuanto al segundo, al grado en el que el trabajador puede desarrollar sus propias habilidades. (Vega, 2001).

## **Bases teóricas del desempeño laboral**

### **Definiciones del desempeño laboral**

En los últimos años, este tema se ha convertido en una pieza clave en la gestión empresarial ya que permite conocer el desenvolvimiento de los colaboradores en sus tareas diarias, el cumplimiento de las metas relacionadas a sus funciones y sus aportes al logro de los objetivos organizacionales.

Chiavenato (2000) afirma: “Es una apreciación sistemática de desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro (...). Es un concepto dinámico, ya que las organizaciones evalúan a los empleados con cierta continuidad sea formal o informalmente” (p. 357).

Este término hace referencia a la evaluación de las actitudes de un trabajador frente a las funciones de su competencia. Permite a las empresas medir el logro de los objetivos propuestos, además de conocer cuán preparado se encuentra esta persona para hacer frente a las vicisitudes laborales y su aporte a la organización.

El objetivo es hallar con precisión la contribución del desempeño individual como una referencia para tomar decisiones y medir la aportación de logros de los trabajadores.

No siempre es según los estándares establecidos por la administración, en ocasiones puede haber acuerdo u oposición, por lo que la medición se basará en el rendimiento del individuo o grupo frente a los objetivos planteados por la empresa, según el grado de motivación. Siendo así, el área correspondiente evaluará dicho rendimiento, dando a entender que los trabajadores deben estar motivados para el logro de los objetivos y la toma de decisiones.

En líneas anteriores se detalla que el desempeño puede ser evaluado de manera individual o grupal y de acuerdo a ello ser reconocido. Se hace mención a un elemento clave en este tema: la motivación, afirmando que todo colaborador debe estar motivado para lograr el desempeño esperado por las organizaciones.

Por su parte, la consultora Workmeter (2019) menciona: “La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores” (p. 17). Por lo tanto, se reafirma lo expuesto por Chiavenato en párrafos anteriores: la motivación es el principal pilar para un buen desempeño dentro de las empresas.

En otras definiciones se hace referencia a la plena disposición del colaborador a querer trabajar mas no a que esté obligado a hacerlo; esta premisa juega un papel muy importante en las aptitudes (calidad, eficiencia y productividad al desarrollo de actividades laborales en un periodo determinado), el comportamiento individual (optimizar tiempo muertos de la jornada laboral) y sobretodo a las cualidades personales.

Palaci (2005) citado por Pedraza, Amaya y Conde (2010) plantea:

El desempeño del colaborador puede ser estudiado por medio de resultados laborales, y la finalidad de la evaluación del desempeño es darle una buena orientación para obtener buenos resultados, como el objetivo de conseguir la mejor decisión en los puestos de trabajo, como medio de obtener rendimiento, satisfacción y sobre todo la buena contribución en el desempeño, si el trabajador posee buena contribución y facilidad al momento de desempeñarse laboralmente, tomará la decisión de seguir desempeñándose de manera sostenible obteniendo resultados constantes de crecimiento tanto en el desempeño individual como grupal. (p. 496).

El desempeño laboral permite analizar el cumplimiento de los objetivos para la toma de decisiones, permitiendo que el trabajador siga laborando logrando los objetivos establecidos, si la evaluación se realiza de manera regular es posible obtener resultados positivos. Lograr una buena medición en los trabajadores ayudará a conseguir resultados esperados para la mejora de la productividad.

Werther y Davies (2008) mencionan: “Dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa” (p. 302).

Las conductas que constituyen el desempeño laboral son las siguientes:

Robbins y Judge (2017) indican:

i. Desempeño de tareas

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o un servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí

se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción de puestos convencional.

ii. Civismo

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque ésta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

iii. Obstáculos a la productividad

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, como robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva hacia los compañeros y ausentarse con frecuencias. (p. 576).

## **Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño es el eje que direcciona la forma de dirigir y gestionar a los trabajadores, brindando beneficios tanto organizacionales como individuales.

Dolan et al. (2007) indican:

La evaluación del rendimiento se define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podrá mejorar su rendimiento futuro. (p. 229).

Al enunciado anterior se agrega lo expuesto por Robbins y Judge (2009) señalando: “La evaluación del desempeño tiene varios propósitos. Un propósito es ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos en general (...). Identifican las necesidades de capacitación y desarrollo (...). Brindar retroalimentación a los empleados” (p. 595).

Por otro lado, Gómez-Mejía, Bakin y Candy (1995) citado por Chiavenato (2009) indican:

Consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y pretende determinar cómo ha sido el desempeño en comparación con ciertos parámetros objetivos. (p. 245).

Con la evaluación se determinan las insuficiencias y problemas existentes dentro de las organizaciones y aquellos que afectan a los trabajadores. Se obtiene información de primera mano para una toma de decisiones correcta siendo necesario realizarla periódicamente ya que las entidades cambian y evolucionan constantemente.

Ayuda a las organizaciones a valorar el rendimiento, competencias y el actuar de los colaboradores en cuanto a su contribución para el alcance de los objetivos empresariales. Se realiza a través de parámetros establecidos y estandarizados compuestos por las mismas empresas variando unas de otras.

Existen aspectos primordiales que ayudan a la evaluación de desempeño: el conocimiento del trabajo, el cual se detalla en cuán capacitado y actualizado se encuentra el trabajador además del uso y manejo de herramientas que ayuden a cumplir con lo establecido en las metas, para ello es importante que asista a cursos y talleres que contribuyan a su desarrollo; las relaciones personales son fundamentales debido a que la integración y conexión del colaborador con sus compañeros de trabajo contribuirá en un mejor rendimiento y clima organizacional; la calidad en los resultados, los cuales deben ser medidos de manera cuantitativa y cualitativa; estabilidad emocional, los problemas personales y laborales pueden perjudicar el desempeño y las habilidades blandas y analíticas siendo medidas día a día en base a la capacidad de resolver problemas, innovar y actuar frente a las crisis.

Permite detectar problemas e ineficiencias el cual sirve para establecer programas o medios que contribuirán a mejorar el desempeño.

### **Objetivos de la evaluación del desempeño**

El objetivo principal se deriva en medir, analizar y desarrollar conocimientos, conductas y destrezas que se necesitan en una organización.

Robbins y Judge (2017) indican:

Consiste en ayudar a la gerencia a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, e identifican las habilidades y competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos (...). Provee retroalimentación a los empleados sobre la forma en la que la organización percibe su desempeño. (p. 576).

### **Métodos de evaluación de desempeño**

#### **Método de escalas gráficas**

Es el método más empleado y difundido en lo que respecta a evaluaciones de desempeño.

Se asemejan a un formulario, pero este está construido en columnas de doble entrada el cual está separado por cuadros previamente descritos y puntuados, cabe destacar que para cada puesto de trabajo es necesario elaborar un instrumento distinto, los factores de evaluación de desempeño están ubicados en una columna y los grados de variación de estos mismos se encuentran en una fila superior del formulario.

Según la forma de puntuar, existen distintos tipos de escala: las continuas, estas tienen dos puntos a los extremos de una línea, el desempeño se encuentra en algún punto de esa línea. Las semicontinuas, con la misma descripción que la anterior, pero con la diferencia que tiene puntos intermedios que sirven de orientación dentro de la escala. Las discontinuas, el evaluador solo debe seleccionar una de las marcas ya que están colocadas de manera anticipada.

Los contenidos a evaluar son: los rasgos personales ya sean cualidades personales u organizacionales, las funciones relacionadas al puesto y conductas observables.

### **Método de elección forzada**

El evaluador debe escoger de un bloque de frases, una o dos que definan mejor el desempeño del evaluado. Cada bloque está compuesto por 2 a más frases relacionadas a criterios de desempeño.

### **Método de frases descriptivas**

El evaluador selecciona aquellas frases que caracterizan el desempeño del evaluado dentro de un bloque de reactivos y aquellas que no caracterizan su desempeño.

### **Método de investigación de campo**

Se realiza a partir de entrevistas entre el evaluador y el evaluado donde se detectan causas y orígenes del mismo desempeño mediante el análisis de situaciones. El proceso inicia con una evaluación basada en preguntas pasando a otra que complementa a la primera. Una vez obtenido los resultados, se realiza un plan de acción para el evaluado que va desde asesorías, readaptación y capacitación hasta ascensos o despidos.

## **Método de incidentes críticos**

Se basa en que cada ser humano tiene características diferentes que conllevan a generar resultados ya sean negativos o positivos. Cada evaluador mediante la observación, el registro de hechos relevantes y la investigación del comportamiento define el desempeño de cada colaborador. Para ello, se registran los hechos excepcionalmente negativos o positivos y la forma de actuar del evaluado.

## **Método de comparación forzada**

Como su mismo nombre indica, se basa en la comparación entre dos o más colaboradores frente a un ítem de evaluación, identificando al mejor. De ella, se despliegan 2 clasificaciones:

### **Individual**

Se ordena a los colaboradores de mejor nivel al peor nivel de desempeño, no permitiendo empates.

Un método similar es la distribución forzada, el cual consiste en ubicar a los colaboradores en distintas clasificaciones considerando una escala del 100%, se coloca a cada uno en una categoría a partir del desempeño global de cada uno.

### **Grupal**

Este método ordena a los colaboradores en una ubicación específica, parecida a los cuartiles.

## **Autoevaluación**

Como el mismo nombre indica, el colaborador realiza un análisis sincero sobre su desempeño en la organización. Este es un paso previo a la entrevista que se le realizará a este colaborador para involucrar sus opiniones.

## **Simulaciones**

Son situaciones simuladas en donde se evalúa el desempeño del colaborador mediante una serie de situaciones parecidas a las que afronta en el trabajo, siendo puntuadas de acuerdo a una serie de criterios.

## **Método de 360°**

Es una evaluación integral que mide las competencias de los trabajadores en la organización, obteniendo información desde distintos ángulos. Ayuda al evaluado en su retroalimentación permitiendo mejorar el desempeño, al obtener información de distintas personas evita el sesgo en las opiniones: desde la perspectiva del jefe inmediato (evaluación 90°), de los colegas o pares (evaluación 180°), los subordinados (evaluación 270°) y los clientes (evaluación 360°).

## **Importancia de evaluar el desempeño laboral**

La importancia de la variable radica en que la evaluación del desempeño aplicada a los colaboradores ayuda en la creación de estrategias y en la afinación de la eficacia. La intención es mejorar el desarrollo integral de la persona, además de permitir su crecimiento personal y profesional dentro de las organizaciones.

Ruiz (2004) citado por Castellanos (2011) afirma: “Es la evaluación continua del empleado, mediante un sistema que no debe ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para que genere mejoras continuas” (párr. 25). Cada colaborador

espera con ansias los resultados de su evaluación, para conocer si lo que está realizando es correcto, de esa forma podrá modificar su comportamiento (retroalimentación).

A través de la evaluación de desempeño se establecen nuevas oportunidades y resultados para el trabajo, aprovechando mejor el talento humano. De esta manera, se detectan los problemas que se estén desencadenando para tomar medidas inmediatas.

Ayuda a la gerencia detectar necesidades de capacitación, así como dudas y desconciertos por parte de nuestros colaboradores con respecto a sus funciones. También a conocer a los talentos y personas clave dentro de las organizaciones que sean candidatas a promociones o aumento de sueldos, así como a colaboradores que no generen valor, para ser separados. Además, permite el replanteamiento de procesos y acciones.

### **Características del desempeño laboral**

Las características del desempeño laboral están relacionadas al conocimiento, habilidades y capacidades que una persona debe emplear y demostrar durante el desarrollo de su trabajo.

Para ello, se recurre a Flores (2008) citado por Aponte (2017) indica:

- Adaptabilidad

Es la conservación de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- Comunicación

Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individual; es decir, el buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones. La habilidad de acomodar el lenguaje y terminología a las necesidades del receptor.

- Iniciativa

Se entiende por la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

- Conocimiento

Nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. Es la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias en su área de experiencia.

- Trabajo en equipo

Refiere a la destreza de desenvolverse eficazmente en grupos de trabajo, y así lograr las metas planteadas por la institución, apoyando y creando un ambiente armónico que permita el acuerdo de todo el equipo.

- Estándares de trabajo

Se entiende por la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

- Desarrollo de talentos

Talento para ampliar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros. (pp. 39 – 40).

## **Teorías relacionadas al desempeño laboral**

En este apartado, se exponen las principales teorías que respaldan la variable en estudio.

### **Jerarquía de las necesidades**

Desarrollada por Abraham Maslow en el año 1943, quien indica que la forma de actuar y comportarse de un individuo se debe a la motivación que nace de su interior. Según el autor, estas necesidades humanas están

distribuidas dentro de una pirámide que van ascendiendo de acuerdo al nivel de importancia y de influencia en la conducta humana. Las necesidades más básicas o primarias se ubican al inicio de la pirámide (base) y las más sofisticadas o secundarias, en niveles superiores.

De acuerdo con Maslow, estas se dividen en 5 (tal y como se muestra en la figura), las cuales se describen a continuación:



*Figura 4.* Jerarquía de las Necesidades de Maslow, 2000. Fuente: Administración de Recursos Humanos

### **Necesidades filosóficas**

Se hallan en la base de la pirámide siendo las más elementales, innatas y vitales relacionadas a la supervivencia del individuo; tales como la necesidad de la alimentación, el sueño, deseo sexual, seguridad y actividad física. El ser humano siempre está en búsqueda constante de complacer estas carencias. Si no son satisfechas, la conducta de la persona se ve afectada.

### **Necesidades de seguridad**

Segundo nivel de la jerarquía; conlleva a la persona a protegerse de cualquier peligro, real o no, ya sea físico o abstracto. Esta necesidad nace cuando las del primer nivel ya ha sido cubiertas, al igual que la anterior están muy relacionadas a la subsistencia del ser humano. En el ámbito laboral, los trabajadores dependen de las decisiones organizacionales, que según el grado de importancia pueden causar incertidumbre en cuanto a la permanencia en el puesto.

### **Necesidades sociales**

Son las necesidades de pertenencia, asociación y aceptación a un grupo. Es importante para la persona otorgar y recibir afecto para que esta necesidad sea cubierta; si ocurre todo lo contrario, el individuo ingresa a un estado de soledad y desadaptación, presentando comportamientos antagónicos y hostiles frente a sus semejantes.

### **Necesidad de autoestima**

Relacionada a la autovaloración y la percepción que tiene una persona sobre sí misma; esto influye en su confianza y en su seguridad, incluye el reconocimiento y prestigio. Si esta necesidad no es satisfecha, el individuo suele tener pensamientos de inferioridad, dependencia y desamparo.

### **Necesidad de autorrealización**

Es la que se encuentra en el último nivel de la pirámide de Maslow, siendo la necesidad más sofisticada. Estas permiten la realización personal y profesional del ser humano, desarrollando sus capacidades, habilidades, autonomía e independencia en su máximo esplendor. Son satisfechas por medio de retribuciones intrínsecas dadas por el mismo individuo, sin ser controladas por los demás.

## **Los 14 principios de Henry Fayol**

Descritos por Henry Fayol en el año 1916. Fue el primero en esquematizar el comportamiento de la gerencia para el logro de los objetivos, simplificando los factores claves para un correcto funcionamiento en la empresa. Indica que las acciones administrativas repercuten sobre el personal de la organización, por lo que él creó estos 14 principios que ayudarán a alcanzar altos índices de eficiencia.

### **División del trabajo**

Se trata de la especialización de tareas y de las personas con el fin de incrementar su eficacia (Chiavenato, 2014). Dividir en departamentos y cargos a los individuos aumenta la productividad y la rentabilidad en las organizaciones.

### **Autoridad y responsabilidad**

Debe existir un balance entre ambas: la autoridad se refiere al hecho de emitir órdenes y esperar su acatamiento y ejecución, la responsabilidad por su lado, es una consecuencia de la autoridad y el individuo debe realizar descargos (Chiavenato, 2014). Es decir, un equilibrio entre el poder del colaborador en un puesto y las funciones que desempeña.

### **Disciplina**

“Depende de la obediencia, la aplicación, la energía, el comportamiento y el respeto a los acuerdos que se hayan tomado” (Chiavenato, 2014, p. 62). Hace referencia al respeto a las normas internas de la organización.

### **Unidad de mando**

El colaborador recibe órdenes de un superior (Chiavenato, 2014). Indica que todo colaborador debe estar subordinado a un solo superior, recibiendo

órdenes directas del mismo para que ellos tengan conocimiento hacia quien dirigirse, evitando el desorden.

### **Unidad de dirección**

Todas las actividades con un mismo objetivo, deben estar dirigidas por un gerente.

### **Subordinación de los intereses individuales**

Debe darse mayor importancia al interés general de la organización y dejar subordinados los intereses individuales, eso no significa que sean dejados de lado, pero no se debe girar en torno a ellos.

### **Remuneración del personal**

La retribución al personal debe de estar de acuerdo al trabajo y las funciones que realiza.

### **Centralización**

Concentración del poder en la cima jerárquica de la organización (Chiavenato, 2014). Es decir, reunir la autoridad en pocas manos y en las cabezas de la organización.

### **Cadena escalar**

Es la línea de autoridad de la organización representada en un organigrama. Mediante las líneas de mando se conoce al jefe inmediato y hacia quien o a quienes ejerce autoridad.

## **Orden**

Es la ubicación de los materiales y personal en su lugar respectivo y en el momento adecuado. Cada colaborador debe ocupar un cargo que se adecue a sus habilidades y capacidades.

## **Equidad**

“Amabilidad y justicia para ganarse la lealtad del personal” (Chiavenato, 2014, p. 62). Se busca el equilibrio entre la parte estricta y social, los gerentes deben ser amistosos y equitativos con sus subordinados, así como bondadosos e impartir justicia.

## **Estabilidad del personal**

Una empresa pierde dinero cuando el personal rota constantemente ya que implica actividades de captación, capacitación y selección de nuevo personal.

## **Iniciativa**

“La capacidad para visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito” (Chiavenato, 2014, p. 62). Se debe dar cierta libertad a los subordinados a opinar y desarrollar sus propios planes. Esto genera satisfacción, eleva la autoestima, la seguridad en sí mismos y en sus capacidades.

## **Espíritu de equipo**

“La armonía y unión entre las personas son grandes fortalezas para la organización” (Chiavenato, 2014, p. 62). Se refiere al trabajo en equipo, fomentar la unidad y cooperación. Hablar siempre en equipo: usar el “nosotros” en vez del “yo” en todas las actividades ya que genera involucramiento en el proceso y un sentimiento de pertenencia.

## **Teoría de los dos factores**

Desarrollada y postulada por Frederick Herzberg en el año 1959, basa su teoría en que la motivación de la persona se debe al ambiente externo y al trabajo mismo. De acuerdo con el autor, la motivación se debe a dos factores:

### **Factores higiénicos**

También llamados factores extrínsecos, corresponden a la percepción ambiental del ser humano y los factores que usan las empresas para lograr la motivación en sus colaboradores, pero su capacidad de influir en la conducta de ellos es bastante limitada, las empresas tienen el control sobre estos factores. La locución higiene actúa como un protector para evitar la insatisfacción y lograr el equilibrio.

### **Factores motivacionales**

También llamado factores intrínsecos; relacionado al contenido del trabajo, las funciones y tareas que competen al puesto el cual ocupa el colaborador. El nivel y cantidad de trabajo producen un efecto favorable en la persona permitiendo un aumento en su productividad y satisfacción. Incluye sentimientos de autorrealización, crecimiento y reconocimiento. Su motivación depende del nivel de responsabilidad, autonomía, ascensos y enriquecimiento en el puesto.

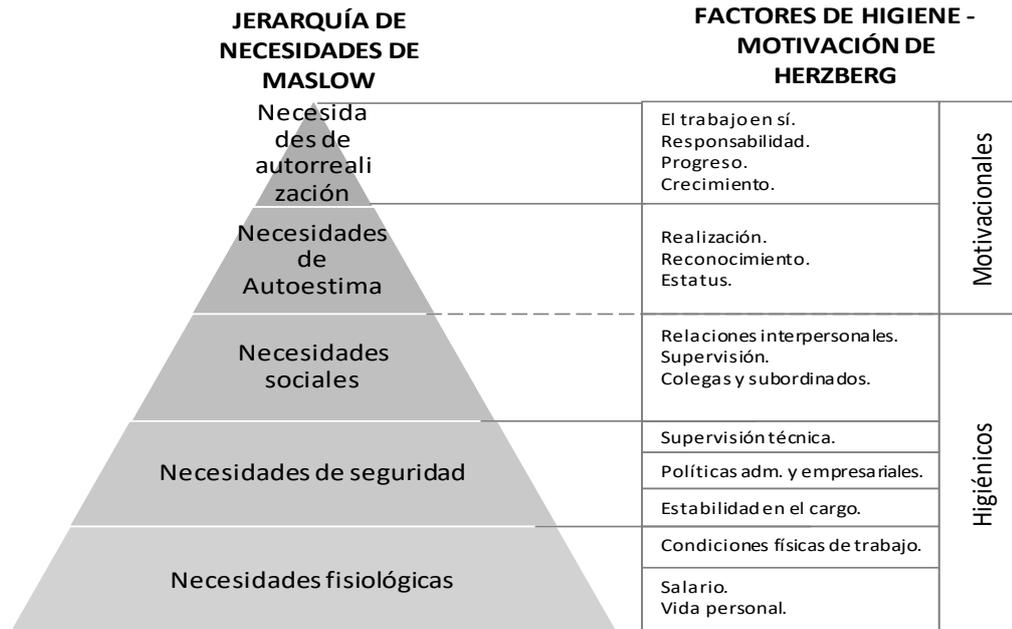


Figura 5. Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg, 2000. Fuente: Adaptado de Administración de Recursos Humanos

### Teoría de las expectativas de Vroom

Desarrollado por Víctor H. Vroom en el año 1964. Se explica que la forma de actuar de un individuo se deberá al grado de importancia de una expectativa. Es decir, los individuos sentirán mayor motivación para esforzarse en la medida de que ellos creen que los llevarán a obtener un buen resultado en la evaluación de su desempeño, proporcionándoles recompensas dentro de la organización. Se focaliza en 3 relaciones:

#### Relación esfuerzo – desempeño

La probabilidad que percibe el individuo de que cierta magnitud de esfuerzo conducirá al desempeño. (Robbins y Judge, 2017).

#### Relación desempeño – recompensa

Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel específico llevará a la obtención del resultado deseado. (Robbins y Judge, 2017).

## **Relación recompensas – metas personales**

Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo y el atractivo que tienen estas recompensas potenciales para él. (Robbins y Judge, 2017).

## **Teoría de establecimiento de metas**

Fue planteada en el año 1968 por el profesor Edwin Locke, indicando que el establecimiento de metas específicas ayuda a obtener un buen desempeño en comparación de aquellas que son de tipo general, para ello se usan los objetivos SMART (Específicos, medible, alcanzable, relevante y temporal). Indica también que si el individuo acepta poner en marcha una meta difícil, el logro de la misma traerá consigo satisfacción ya que ha acarreado mayor esfuerzo en comparación a una que no conllevó mucho empeño.

La retroalimentación estimula a que el colaborador encamine su trabajo en relación a su comportamiento y habilidades.

En general, el establecimiento de metas motiva al ser humano ya que genera un estímulo interno.

El trabajador se compromete y está determinado a no reducirla ni abandonarla ya que él cree en ella y quiere alcanzarla.

Es probable que el compromiso nazca cuando esta meta sea pública, cuando son establecidas por ellos mismos o cuando se basan, por lo menos parcialmente, en sus habilidades. La persona tiende a dejar una tarea en cuanto ocurre el primer fracaso por el hecho de que lo interiorizan con mayor énfasis. Se suele llegar a la meta cuando el individuo conoce la tarea y está bien aprendida.

## **Dimensiones del desempeño laboral**

Para las dimensiones relacionadas a la variable desempeño laboral, se ha tomado en cuenta a Núñez, quien en su tesis de maestría señala:

### **Dimensión 1: Orientación de resultados**

Cómo hacer que los colaboradores y las personas visualicen el objetivo de la empresa, concretándolo mediante sus acciones y el esfuerzo de su trabajo. El objetivo es lograr la vinculación de los individuos en las actividades, tareas programadas y/o propuestas. Adicional, se busca que el trabajador dosifique sus energías en las tareas a desarrollar. (Núñez, 2017).

En este caso, se toman en cuenta los siguientes indicadores: Cumplimiento de los objetivos, planificación, volumen de trabajo, racionalización, compromiso y preocupación. (Núñez, 2017).

### **Dimensión 2: Calidad**

Tiene como objetivo lograr la excelencia en las tareas desempeñadas, orientando al colaborador al logro de los objetivos, satisfacción personal y profesional. Además, se pueden aplicar los métodos de autoevaluación y feedback. Para la investigación, se toman en cuenta los siguientes indicadores: Supervisión, respeto, amabilidad, plazo de entrega, responsabilidad, cumplimiento de normas y conocimiento del trabajo. (Núñez, 2017).

### **Dimensión 3: Relaciones interpersonales**

Es la manera en cómo los seres humanos interactúan entre sí ya que el ser humano es un ser social. De esa manera, se fortalecen los lazos de amistad permitiendo conocer a otras personas. Esta interacción debe realizarse en un ambiente cordial y de respeto mutuo. Para la investigación, se toman en cuenta los siguientes indicadores: Correcto, amabilidad, orientación, conflictos, empatía, toma de decisiones, influencia y claridad en la información. (Núñez, 2017).

#### **Dimensión 4: Iniciativa**

Se entiende como el emprendimiento de nuevos proyectos, ideas novedosas y oportunidades con el único fin de obtener resultados y alcanzar los objetivos propuestos realizados por voluntad propia. Esto demuestra responsabilidad y proactividad, tomando las posibles consecuencias que acarrearán las acciones o decisiones tomadas. Para la investigación, se toman en cuenta los siguientes indicadores: nuevas ideas, asequibilidad, anticipación, resolución de problemas. (Núñez, 2017).

#### **Dimensión 5: Trabajo en equipo**

Es la forma o estrategia de alcanzar un objetivo propuesto, con la asistencia y apoyo de las personas que lo conforman y que persiguen el mismo objetivo. Es considerado uno de los métodos más importantes y recomendables ya que la suma de las ideas, conocimientos y distintos puntos de vista, logra como resultado el éxito del trabajo y aprendizaje de los miembros. Para la investigación, se toman en cuenta los siguientes indicadores: integración, identificación, comunicación, colaboración, compromiso, claridad. (Núñez, 2017).

### **2.3 Definición conceptual de la terminología empleada**

#### **Estrés laboral**

Es la reacción del cuerpo ante la amenaza de un agente externo conocido como estresor; en el caso del estrés laboral, ante alguna exigencia ocupacional. Se desencadena cuando la situación por la que atraviesa el individuo es mayor a sus destrezas, conocimientos o capacidades; conduciendo a una sobrecarga de tensión que afecta al organismo.

## **Desempeño laboral**

Está relacionado al rendimiento laboral de los colaboradores de manera individual y/o grupal dentro de una organización. También está estrechamente vinculado a la evaluación de los individuos, ayudando a medir el correcto desenvolvimiento del trabajador en cuanto a su tarea y entorno.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de estudio**

El tipo de estudio aplicado a la investigación es el Descriptivo de corte transversal.

El tipo de estudio descriptivo es definido por Bernal (2010) como aquel que: “Se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera” (p. 113).

En cuanto al corte transversal, Briones (1985) citado por Bernal (2010) define: “Estos estudios son especies de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto de estudio. Esta investigación puede ser descriptiva o explicativa” (p. 118).

En el estudio se correlacionan las variables estrés laboral y desempeño laboral; desarrollando un cuestionario que es entregado a los colaboradores de la empresa. Asimismo, dicho cuestionario se aplica una sola vez; es decir, en un solo momento en el tiempo.

#### **Diseño de investigación**

Para esta investigación se toma en cuenta el diseño Descriptivo Correlacional ya que describe los hechos observados y estudia la relación entre las variables.

Para el cual, tomando como referencia a Bernal (2010) define: “Que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas” (p. 122).

A continuación, se presenta de manera gráfica:

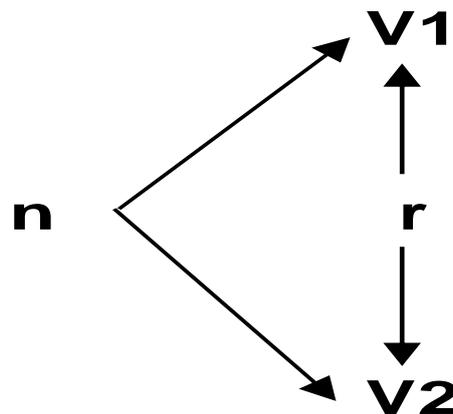


Figura 6. Diseño descriptivo correlacional.

Dónde:

n: tamaño de la muestra; en este caso, los 24 trabajadores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.

V1: variable independiente: estrés laboral.

V2: variable dependiente: desempeño laboral.

r: relación entre las variables.

### 3.2 Población y muestra

#### Población

La población definida para la investigación estuvo conformada por 24 colaboradores pertenecientes a las áreas de ventas, call center y administración de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C., siendo esta cantidad el número total de los que laboran en la entidad.

Tamayo (2004) citado por Flores (2018) afirma: “La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 59).

Tabla 2

*Población de colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.*

	Número de colaboradores	%
Personal de Atención al Cliente	17	70.83
Personal de Call Center	3	12.50
Personal de Administración	4	16.67
Total	24	100.00

### **Muestra**

Está conformada por 24 trabajadores que laboran en la empresa Salud Energía y Vida S.A.C. Debido a que la muestra es pequeña, los investigadores han decidido no recurrir a técnicas de muestreo, por ese motivo es de tipo no probabilística.

Con respecto a la definición de muestra, de acuerdo con Bernal (2010) afirma: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

La muestra no probabilística es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicando: “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (...). Las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p. 176).

Asimismo, Francia (1988) citado por Bernal (2010) define: “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

### **3.3 Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

#### **Hipótesis específicas**

Existe relación entre apoyo en el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Existe relación entre exigencias psicológicas y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Existe relación entre control sobre el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

### **3.4 Variables – operacionalización**

#### **Variables**

#### **Definición conceptual de la variable estrés laboral**

El estrés laboral se entiende como la reacción que el cuerpo manifiesta cuando se ve amenazado por alguna situación externa, que conlleva al desencadenamiento de una serie de mecanismos de defensa. En cuanto al trabajo, este desencadenamiento ocurre cuando la situación externa sobrepasa las capacidades y habilidades del individuo.

### **Definición operacional de la variable estrés laboral**

Se entiende por estrés laboral a la respuesta del colaborador con respecto a su entorno de trabajo, generando trastornos físicos y psicológicos. En relación a los trabajadores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C., se refiere a las reacciones que ellos manifiestan cuando se enfrentan a una situación amenazante ya sean provocadas por la falta de control sobre el trabajo, exceso en cuanto a exigencias psicológicas y deficiencia de apoyo por parte de sus pares y/o superiores que sobrepasen los límites de sus capacidades y/o habilidades.

### **Definición conceptual de variable desempeño laboral**

Se define como todo aquel comportamiento o acción que se observa en los colaboradores, siendo importante para el logro de los objetivos organizacionales y que pueden medirse en cuanto a competencias y contribución empresarial.

### **Definición operacional variable desempeño laboral**

En cuanto a la definición operacional, hace referencia a la actividad descrita en un documento formal de puesto en donde se establezca la cantidad de trabajo y la calidad. En este caso realizado por el colaborador de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C., el cual será medido en base a indicadores, metas u otra unidad de medición establecido por la entidad.

## Operacionalización de variables

Tabla 3

### *Operacionalización del estrés laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición y valores	Niveles y rangos
Apoyo en el Trabajo	- Apoyo de mis compañeros	Del 1 al 11	1 = Totalmente en desacuerdo	Alto 76-81
	- Apoyo de mis superiores	Del 12 al 21	2 = En desacuerdo	Medio 64-76
Exigencias psicológicas	- Volumen de trabajo	Del 22 al 30	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo 57-64
	- Presión del tiempo		4 = De acuerdo	
	- Nivel de atención		5 = Totalmente de acuerdo	
	- Interrupciones imprevistas			
Control sobre el trabajo	- Posibilidad de desarrollo de habilidades			
	- Autonomía sobre el trabajo			

Tabla 4

*Operacionalización del desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición y valores	Niveles y rangos
Orientación de Resultados	- Cumplimiento de los objetivos	Del 1 al 7		
	- Planificación de trabajo			
	- Volumen de trabajo			
	- Racionalización de trabajo			
	- Compromiso			
	- Preocupación			
	- Correcto			
Calidad	- Supervisión	Del 8 al 15	1 = Totalmente en desacuerdo	Alto
	- Respeto			
	- Plazos de entrega			
	- Supervisión			
	- Plazo de entrega			
	- Responsabilidad			
	- Cumplimiento de normas			
Relaciones Interpersonales	- Amabilidad.	Del 16 al 22	2 = En desacuerdo	Medio
	- Orientación al cliente.			
	- Empatía.			
	- Toma de decisiones			
	- Influencia			
Iniciativa	- Claridad en la información	Del 23 al 27	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bajo
	- Nuevas ideas			
	- Asequibilidad			
	- Anticipación			
	- Resolución de problemas			
Trabajo en Equipo	- Integración	Del 28 al 33	4 = De acuerdo	37-41
	- Identificación			
	- Comunicación			
	- Colaboración			
	- Compromiso		5 = Totalmente de acuerdo	
	- Claridad			

### **3.5 Métodos y Técnicas de la investigación**

#### **Métodos de investigación**

El método aplicado en la investigación es el método cuantitativo.

Bernal (2010) indica: “Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

#### **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta para la medición de las variables de estudio.

Bernal (2010) indica: “Es una de las técnicas de recolección de información más usadas (...). La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

#### **Descripción de los instrumentos utilizados**

Según Chasteauneuf (2009) citado por Hernández et. al (2014) detalla: “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una variable o más variables a medir” (p. 217).

Para la recolección de datos se usaron dos instrumentos que miden de manera independiente las variables para luego asociarlas y correlacionarlas.

El primer instrumento es un cuestionario que recibe el nombre de Cuestionario para medir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C (adaptado de JCQ versión 1.5. Karasek, Pieper y

Schwartz por Benavides, Ruiz y García, 2000), que ayudó a recabar la información perteneciente a la variable estrés laboral.

En cuanto al segundo, recibe el nombre de Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa Salud Energía y Vida S.A.C (adaptado de Núñez, 2017) que ayudó a recoger información perteneciente a la variable desempeño laboral.

Dichos instrumentos se describen a continuación:

## **Instrumento I: Cuestionario de estrés laboral**

### **Ficha Técnica**

<b>Nombre:</b>	Cuestionario para medir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C. (Adaptado de JCQ versión 1.5. Karasek, Pieper y Schwartz, 1993).
<b>Autores:</b>	Elías Chapoñan y Antalya Vera (Adaptado de Benavides, Ruiz y García, 2000).
<b>Procedencia:</b>	Perú (Procedencia del original: España).
<b>Administración:</b>	Individual.
<b>Duración:</b>	3 días.
<b>Aplicación:</b>	Colaboradores de las áreas de administración, call center y ventas, pertenecientes a la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.
<b>Materiales:</b>	Hoja de cuestionario y lapicero.

### **Descripción del instrumento**

Job Content Questionnaire o en sus siglas JCQ, es un cuestionario que fue traducido al español. Permite medir el estrés laboral en sus tres dimensiones: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo y apoyo en el trabajo. Existen varios autores que han adaptado este instrumento de acuerdo a las necesidades de las organizaciones. En este caso, se ha tomado la versión

1.5. Karasek, Pieper y Schwartz, 1993; realizada por Benavides, Ruiz y García en el año 2000. Cabe mencionar que se ha adaptado esta versión para los fines específicos de la investigación.

El instrumento está compuesto por 30 ítems, de los cuales 11 pertenecen a la dimensión apoyo en el trabajo, 10 a la dimensión exigencias psicológicas y 9 a la dimensión control sobre el trabajo.

Para la escala de respuesta se usó la escala tipo Likert con 5 opciones, las cuales son: a) Totalmente en desacuerdo, b) En desacuerdo, c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo y d) Totalmente de acuerdo.

### **Normas de aplicación**

La aplicación se da de manera individual, donde el evaluado debe escoger y marcar una de las 5 alternativas de respuestas de cada ítem redactado, cabe destacar que los resultados son confidenciales. Se tiene en cuenta los siguientes criterios:

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

### **Instrumento II: Cuestionario del desempeño laboral**

#### **Ficha técnica**

**Nombre:** Cuestionario para medir el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C. (Adaptado de Liz Núñez, 2017).

**Autores:** Elías Chapoñan y Antalya Vera (Adaptado de Liz Núñez, 2017).

- Procedencia:** Perú.
- Administración:** Individual.
- Duración:** 3 días.
- Aplicación:** Colaboradores de las áreas de administración, call center y ventas, pertenecientes a la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.
- Materiales:** Hoja de cuestionario y lapicero.

### **Descripción del instrumento**

El cuestionario sirve para medir cinco dimensiones del desempeño laboral, las cuales son: orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa y trabaja en equipo. El instrumento fue elaborado por Núñez y adaptado a nuestro contexto, consta de 33 ítems, de los cuales 7 pertenecen a la dimensión orientación de resultados, 8 a la dimensión calidad, 7 a la dimensión relaciones interpersonales, 5 a la dimensión iniciativa y 6 a la dimensión de trabajo en equipo. Cabe mencionar que se ha adaptado esta versión para los fines específicos de la investigación.

Para la escala de respuesta se usa la escala tipo Likert con 5 opciones, las cuales son: a) Totalmente en desacuerdo, b) En desacuerdo, c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo d) De acuerdo y d) Totalmente de acuerdo.

### **Normas de aplicación**

La aplicación se da de manera individual, donde el evaluado debe escoger y marcar una de las 5 alternativas de respuestas de cada ítem redactado, cabe destacar que los resultados son confidenciales. Se tiene en cuenta los siguientes criterios:

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

### 3.6 Técnica de procesamiento y análisis

Realizada la recolección de datos, el siguiente paso es analizarlos. Para ello se usó la técnica estadística mediante la elaboración de cuadros y gráficas de la información previamente ordenada.

Para el procesamiento de los datos, se empleará el programa SPSS.

El análisis realizado siguió el siguiente procedimiento:

En cuanto a la organización de los datos que se obtuvieron de las encuestas; se elaboró la base de datos para cada una de las variables, las cuales fueron sometidos al análisis estadístico con el programa SPSS para la obtención de las correlaciones.

Con respecto al análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron los puntajes para cada variable; siendo organizados en medias, varianzas, desviación típica, los máximos y mínimos, distribución y el nivel de confiabilidad para una mejor visualización y presentación.

En cuanto al análisis de los resultados, se realizó la interpretación de los valores estadísticos, estableciéndose los niveles de correlación y contrastación de las hipótesis.

Los datos estadísticos fueron presentados en tablas y figuras por cada variable.

Con los resultados obtenidos se procedió a meditar y discutir según cada variable.

Se elaboró las conclusiones y recomendaciones teniendo como base a los resultados.

## Validación del instrumento

### Validez del instrumento estrés laboral

La validez del instrumento se determinó a partir del dictamen de jueces especialistas en la materia; considerando el temático, metodológico y estadístico, los cuales señalaron la validez en cuanto a contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presentan los resultados del instrumento:

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario de estrés laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Marianella Janet Diaz Bracamonte	Aplicable
Mg. Fanny Chalco Bravo	Aplicable
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

### Validez del instrumento desempeño laboral

La validez del instrumento se determinó a partir del dictamen de jueces especialistas en la materia; considerando el temático, metodológico y estadístico, los cuales señalaron la validez en cuanto a contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presentan los resultados:

Tabla 6

*Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Marianella Janet Diaz Bracamonte	Aplicable
Mg. Fanny Chalco Bravo	Aplicable
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable
Ing. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

## **Análisis de fiabilidad**

### **Fiabilidad del instrumento del estrés laboral**

Para definir la confiabilidad del instrumento de la variable estrés laboral se usó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, el cuestionario es de escala politómica.

Tabla 7

*Fiabilidad del instrumento del estrés laboral*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,854	25

Como se observa, el valor del Alfa de Cronbach es igual a 0.854 siendo este resultado mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta alta confiabilidad; por lo tanto, es aplicable al estudio.

### **Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral**

Para definir la confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral se usó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, el cuestionario es de escala politómica.

Tabla 8

*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,905	29

Como se observa, el valor del Alfa de Cronbach es igual a 0.905 siendo este resultado mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta alta confiabilidad; por lo tanto, es aplicable al estudio.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE DATOS**

## 4.1 Resultados descriptivos e inferenciales

### Resultados descriptivos de la variable estrés laboral

Tabla 9

*Análisis descriptivo del estrés laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20,83
Medio	13	54,17
Alto	6	25,00
Total	24	100,00

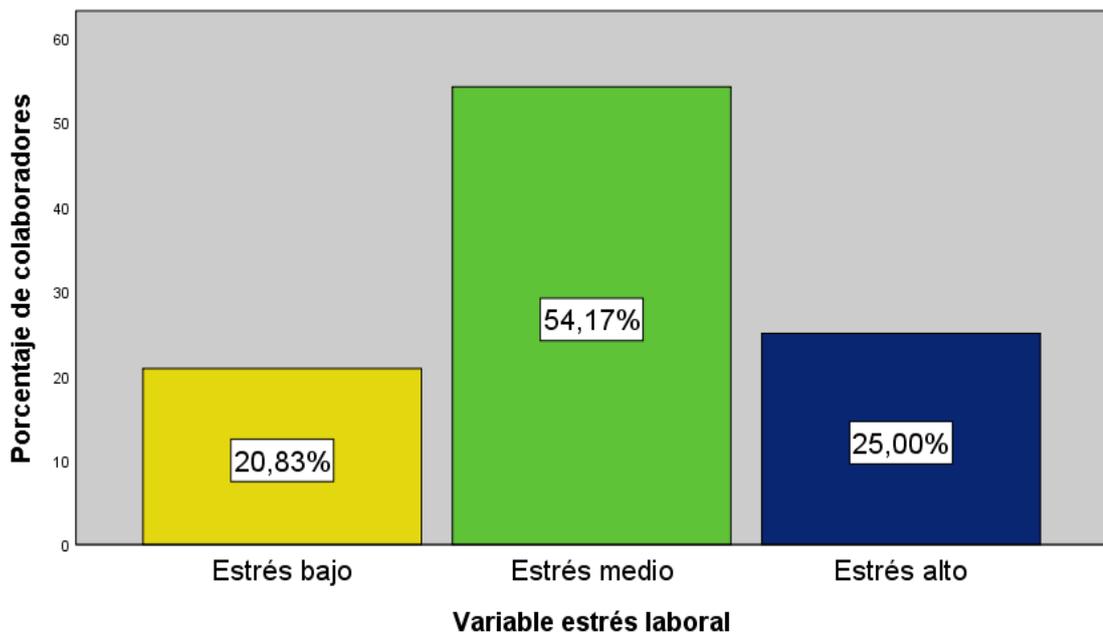


Figura 7. Análisis descriptivo del estrés laboral

### Interpretación

Se observa en la tabla 9 y en la figura 7 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 13 de ellos, es decir el 54.17%, consideran que la variable estrés laboral se encuentra en un nivel medio; 6 trabajadores, es decir el 25%, consideran que existe un nivel alto de estrés en el trabajo y 5 trabajadores, es decir el 20.83%, opinan que se encuentra en un bajo nivel.

## Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 10

### *Análisis descriptivo del desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	41,67
Medio	7	29,17
Alto	7	29,17
Total	24	100,00

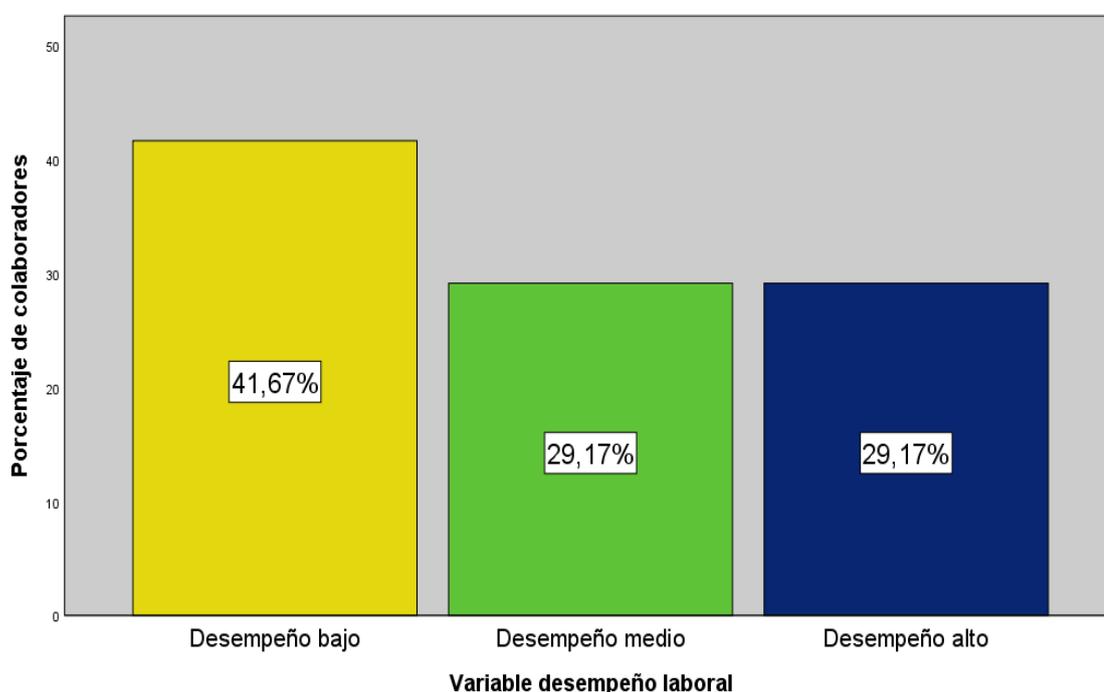


Figura 8. Análisis descriptivo del Desempeño Laboral

### Interpretación

Se observa en la tabla 10 y en la figura 8 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 10 de ellos, es decir el 41.67%, consideran que la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel bajo; 7 trabajadores, es decir el 29.17%, consideran que existe un nivel medio de desempeño en el trabajo y 7 trabajadores, es decir el 29.17%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Resultados descriptivos de las dimensiones con las variables

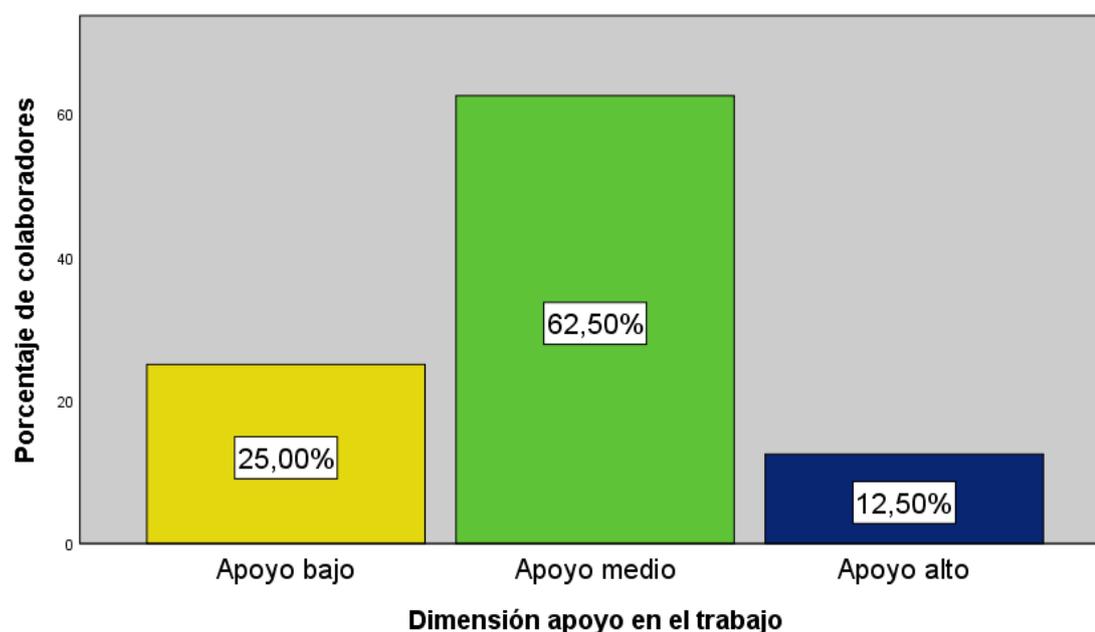
### Resultados descriptivos de las dimensiones del estrés laboral

#### Apoyo en el trabajo

Tabla 11

*Análisis descriptivo de la dimensión apoyo en el trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	25,00
Medio	15	62,50
Alto	3	12,50
Total	24	100,00



*Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión apoyo en el trabajo*

#### Interpretación

Se observa en la tabla 11 y en la figura 9 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 15 de ellos, es decir el 62.50%, consideran que la dimensión apoyo en el trabajo se encuentra en un nivel medio; 6 trabajadores, es decir el 25%, consideran que existe un nivel bajo de apoyo en el trabajo y 3 trabajadores, es decir el 12.50%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Exigencias psicológicas

Tabla 12

*Análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	37,50
Medio	12	50,00
Alto	3	12,50
Total	24	100,00

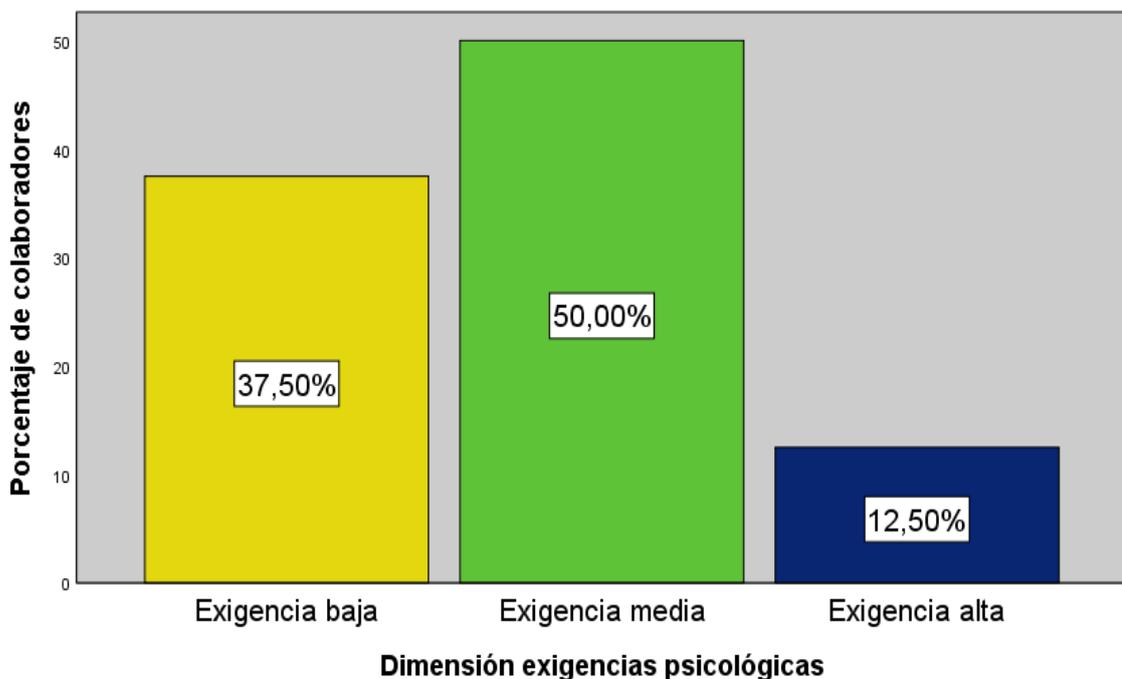


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión exigencias psicológicas

### Interpretación

Se observa en la tabla 12 y en la figura 10 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 12 de ellos, es decir el 50%, consideran que la dimensión exigencias psicológicas se encuentra en un nivel medio; 9 trabajadores, es decir el 37.50%, consideran que existe un nivel bajo de exigencia psicológica y 3 trabajadores, es decir el 12.50%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Control sobre el trabajo

Tabla 13

*Análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	41,67
Medio	11	45,83
Alto	3	12,50
Total	24	100,00

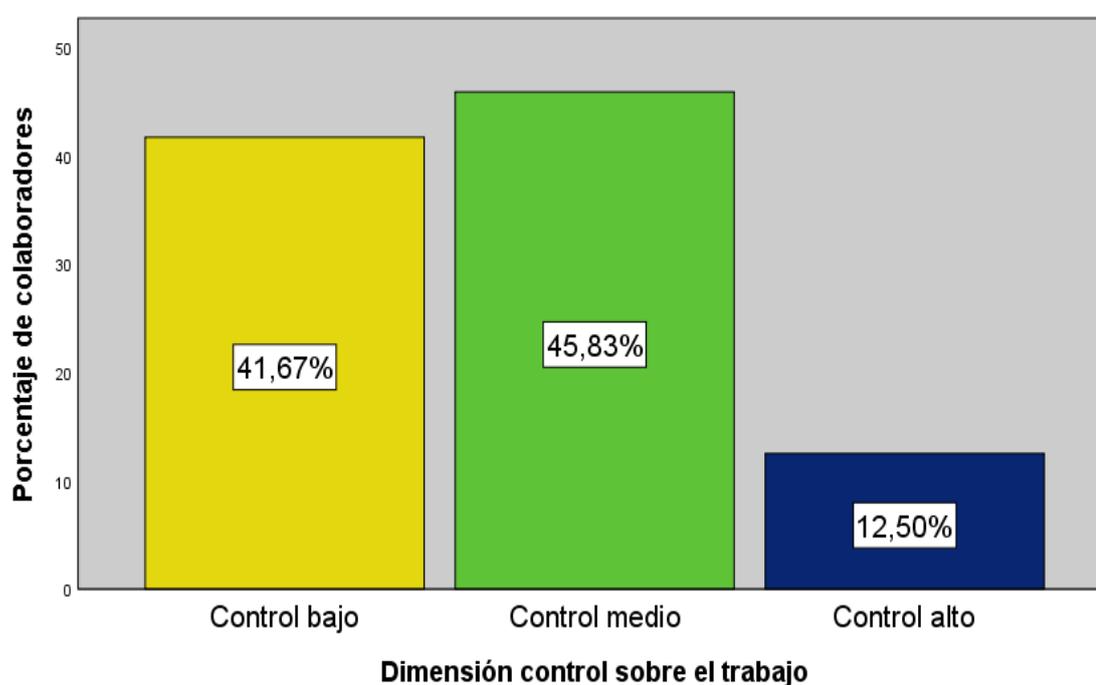


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión control sobre el trabajo

### Interpretación

Se observa en la tabla 13 y en la figura 11 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 11 de ellos, es decir el 45.83%, consideran que la dimensión control sobre el trabajo se encuentra en un nivel medio; 10 trabajadores, es decir el 41.67%, consideran que existe un nivel bajo de control sobre el trabajo y 3 trabajadores, es decir el 12.50%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

### Orientación en el trabajo

Tabla 14

*Análisis descriptivo de la dimensión orientación de resultados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	9	37,50
Media	11	45,83
Alta	4	16,67
Total	24	100,00

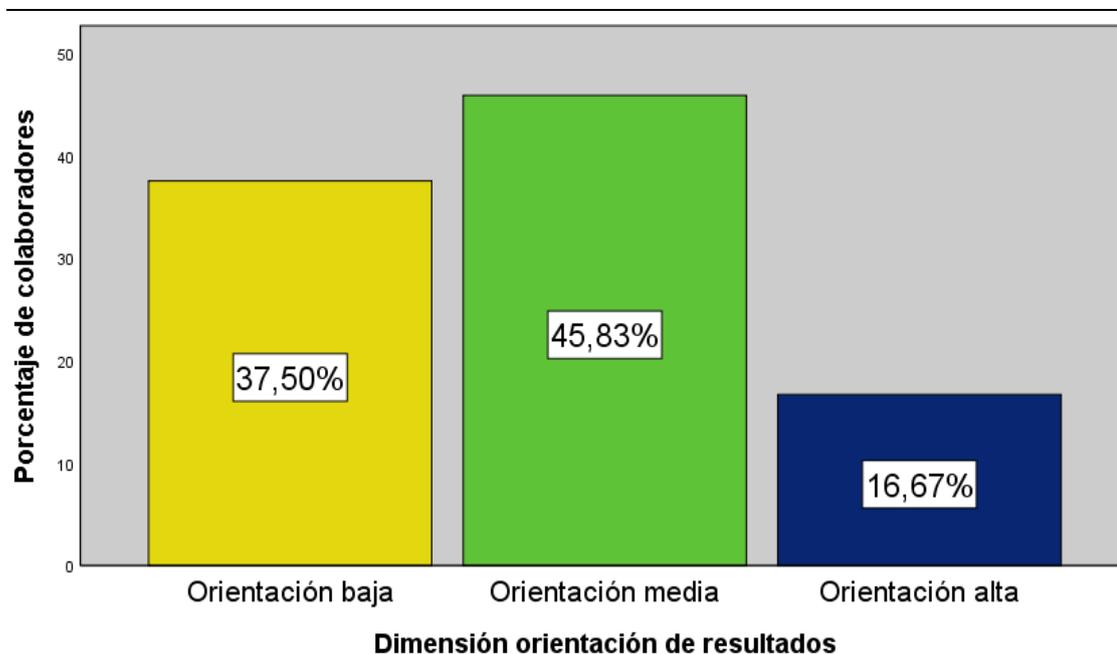


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión orientación de resultados

### Interpretación

Se observa en la tabla 14 y en la figura 12 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 11 de ellos, es decir el 45.83%, consideran que la dimensión orientación de resultados se encuentra en un nivel medio; 9 trabajadores, es decir el 37.50%, consideran que existe un nivel bajo de orientación de resultados y 4 trabajadores, es decir el 16.67%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Calidad

Tabla 15

*Análisis descriptivo de la dimensión calidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	50,00
Media	7	29,17
Alta	5	20,83
Total	24	100,00

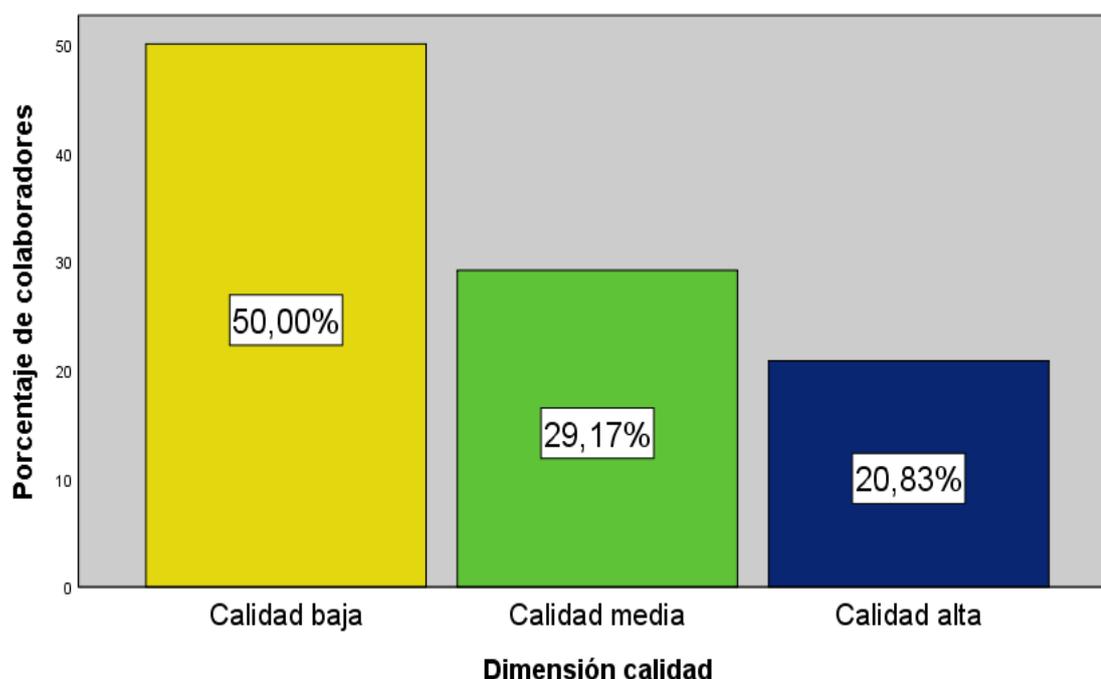


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión calidad

## Interpretación

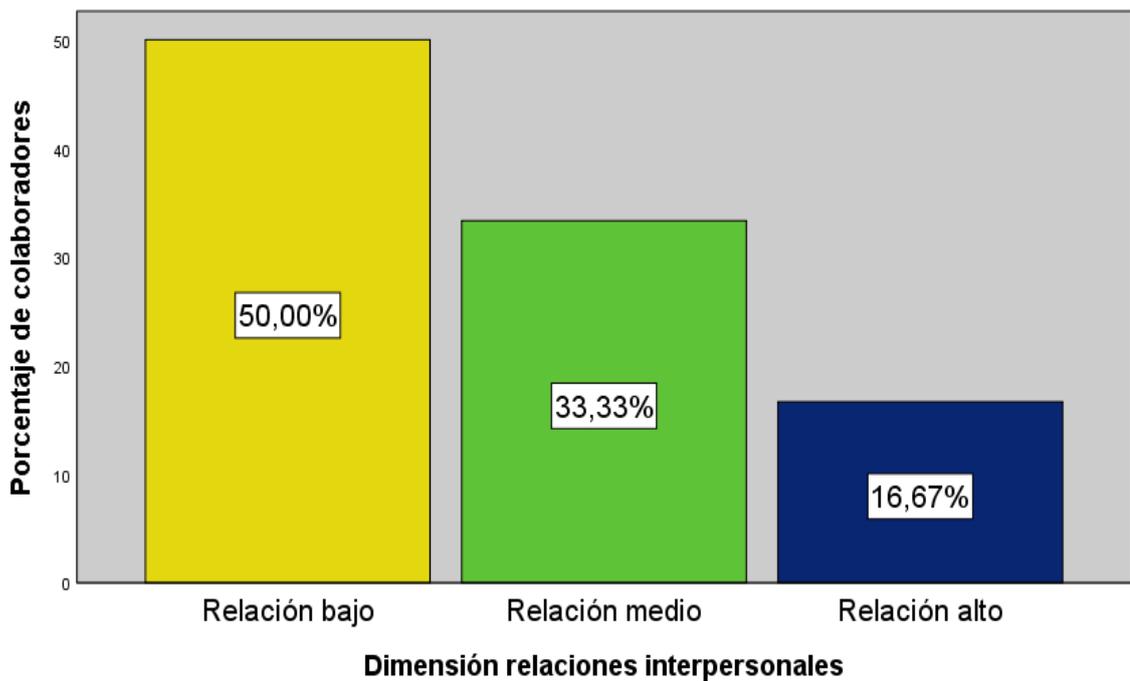
Se observa en la tabla 15 y en la figura 13 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 12 de ellos, es decir el 50%, consideran que la dimensión calidad se encuentra en un nivel bajo; 7 trabajadores, es decir el 29.17%, consideran que existe un nivel medio de calidad y 5 trabajadores, es decir el 20.83%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Relaciones interpersonales

Tabla 16

*Análisis descriptivo de la dimensión Relaciones Interpersonales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	50,00
Medio	8	33,33
Alto	4	16,67
Total	24	100,00



*Figura 14. Análisis descriptivo de la dimensión Relaciones interpersonales*

### Interpretación

Se observa en la tabla 16 y en la figura 14 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 12 de ellos, es decir el 50%, consideran que la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel bajo; 8 trabajadores, es decir el 33.33%, consideran que existe un nivel medio de relación interpersonal y 4 trabajadores, es decir el 16.67%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Iniciativa

Tabla 17

*Análisis descriptivo de la dimensión iniciativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	41,67
Medio	8	33,30
Alto	6	25,00
Total	24	100,00

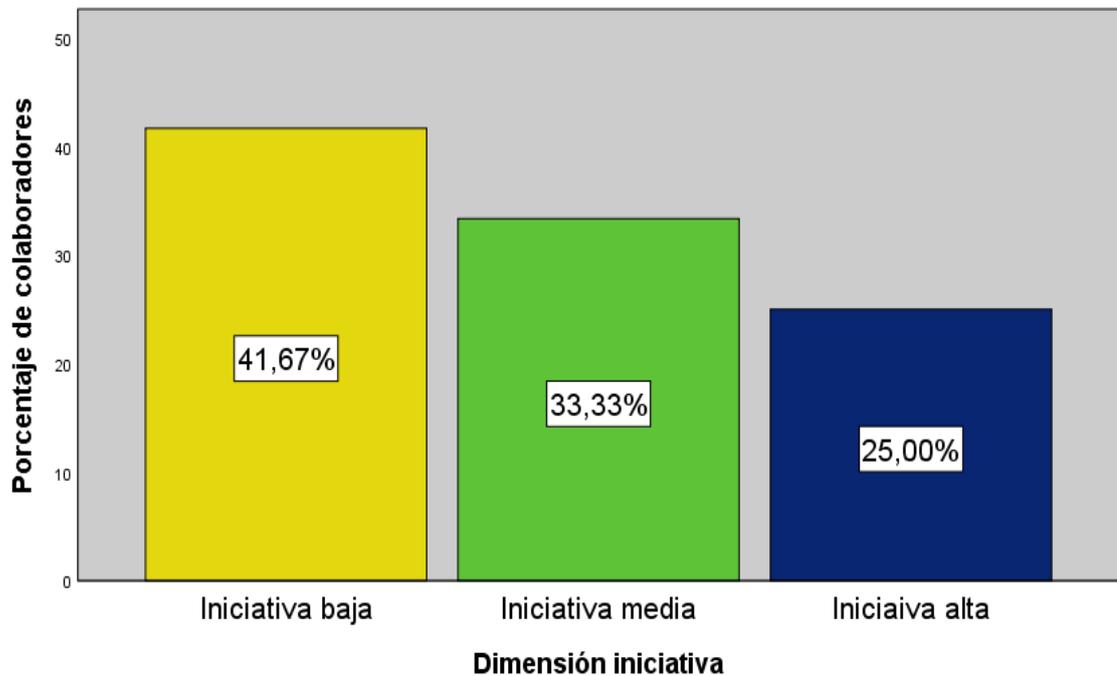


Figura 15. Análisis descriptivo de la dimensión Iniciativa

## Interpretación

Se observa en la tabla 17 y en la figura 15 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 10 de ellos, es decir el 41.67%, consideran que la dimensión iniciativa se encuentra en un nivel bajo; 8 trabajadores, es decir el 33.33%, consideran que existe un nivel medio de iniciativa y 6 trabajadores, es decir el 25.00%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Trabajo en equipo

Tabla 18

*Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	50,00
Medio	9	37,50
Alto	3	12,50
Total	24	100,00

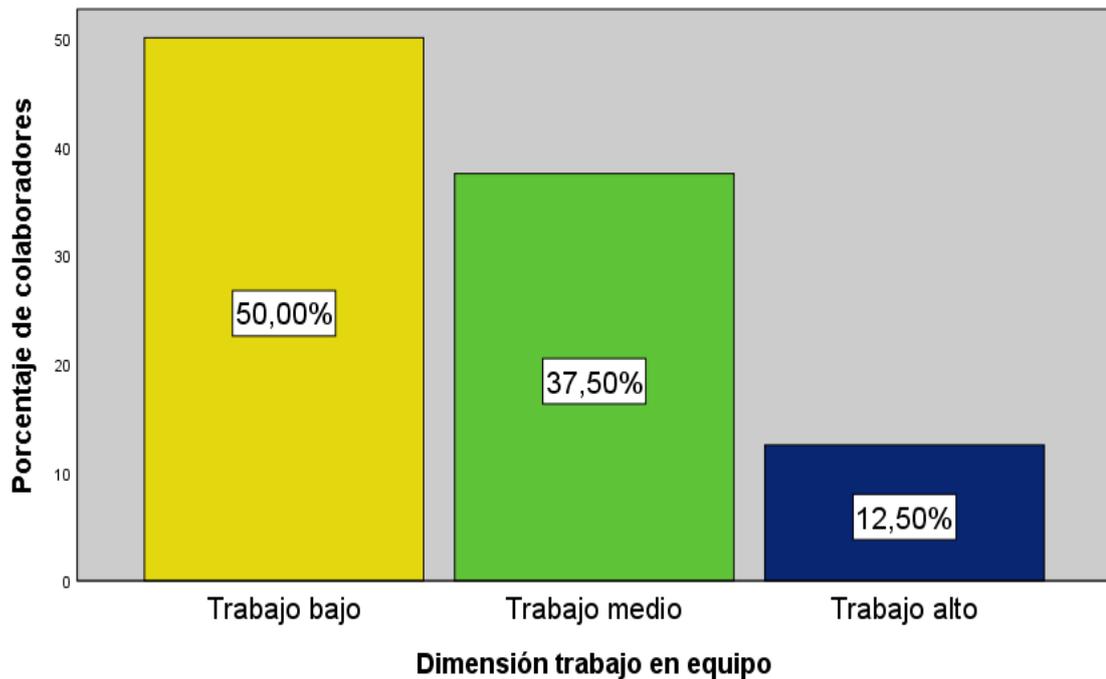


Figura 16. Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

### Interpretación

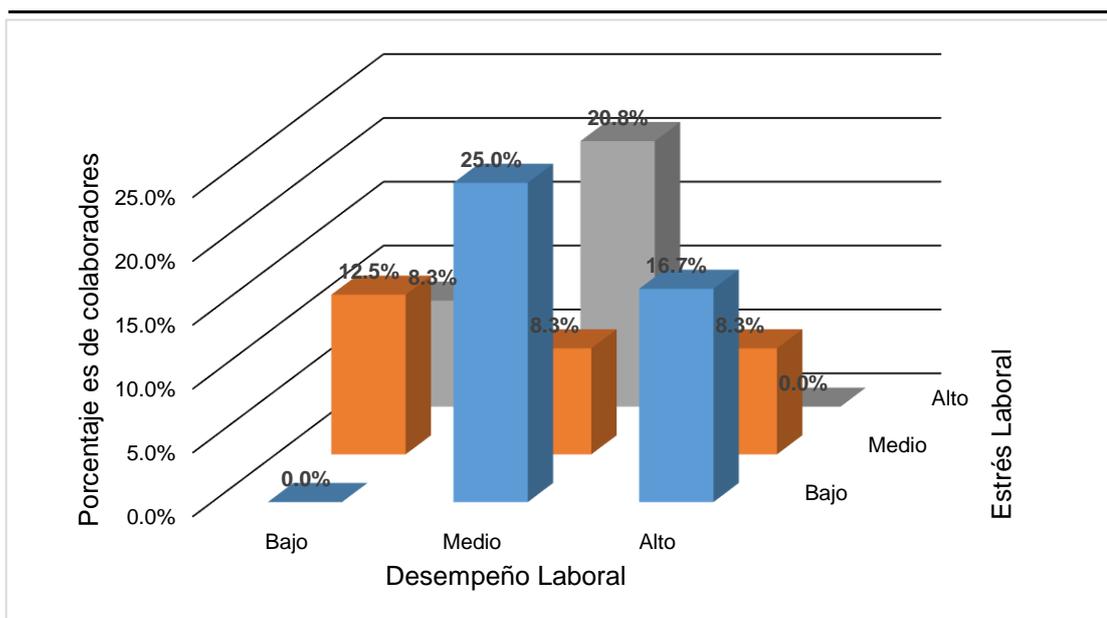
Se observa en la tabla 18 y en la figura 16 que del número total de trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio y los cuales fueron encuestados; 12 de ellos, es decir el 50%, consideran que la dimensión trabajo en equipo se encuentra en un nivel bajo; 9 trabajadores, es decir el 37.50%, consideran que existe un nivel medio de trabajo en equipo y 3 trabajadores, es decir el 12.50%, opinan que se encuentra en un nivel alto.

## Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 19

*Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estrés laboral y desempeño laboral*

Desempeño Laboral		Estrés Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	0	6	4	10
	% del total	0,0%	25,0%	16,7%	41,7%
Medio	Recuento	3	2	2	7
	% del total	12,5%	8,3%	8,3%	29,2%
Alto	Recuento	2	5	0	7
	% del total	8,3%	20,8%	0,0%	29,2%
Total	Recuento	5	13	6	24
	% del total	20,8%	54,2%	25,0%	100,0%



*Figura 17. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre estrés laboral y desempeño laboral*

## Interpretación

La tabla 19 y la figura 17 muestran la descripción referente a las variables estrés laboral y desempeño laboral, donde se aprecia que el 16.7% de los encuestados perciben una baja relación entre las variables

mencionadas. De igual forma, el 8.3% de los encuestados indican que esta relación tiene un nivel medio, mientras que el 8.3% afirma que esta relación es alta. Esta tendencia muestra la existencia de una relación inversa entre las variables de estudio, lo cual se ratificará en la prueba de hipótesis.

### Prueba de la normalidad para la variable de estudio

**H<sub>0</sub>:** La distribución de los datos de la variable desempeño laboral no difiere de la distribución normal.

**H<sub>a</sub>:** La distribución de los datos de la variable desempeño laboral difiere de la distribución normal.

Tabla 20

*Resultados de la prueba de normalidad de las variables estrés laboral y desempeño laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0,930	24	0,100
Desempeño laboral	0,877	24	0,007

### Interpretación

La tabla 20 presenta los resultados obtenidos en la prueba de normalidad de Shapiro – Will, en donde p – valor es igual a 0.007, el cual es menor a  $p < 0.05$ . El resultado permite el rechazo de la hipótesis nula, por lo que, la prueba estadística a usarse es la no paramétrica, aplicándose para este caso la prueba de rho Spearman.

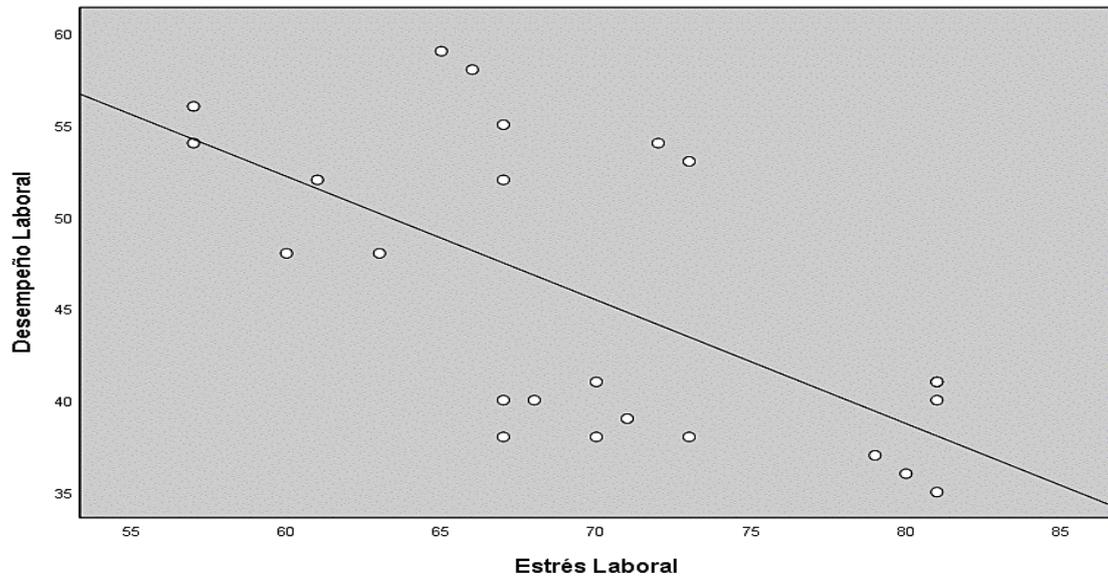


Figura 18. Gráfico de dispersión de las variables estrés laboral y desempeño laboral

### Interpretación

La figura 18 indica una tendencia negativa; es decir, a medida que la variable estrés laboral aumente la variable desempeño laboral descenderá.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### Contrastación de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p \leq 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Tabla 21

*Resultados de la correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1,000	-,607**
Estrés laboral	Sig. (bilateral)		0,002
	N	24	24
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,607**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,002	
	N	24	24

### Interpretación

En la tabla 21, se observa los resultados de correlación entre las variables de estudio estrés laboral y desempeño laboral, con un estadístico de rho de Spearman que desciende a - 0.607, con un nivel de significancia de  $p = 0.002 < 0.05$ ; esto significa que existe una correlación negativa moderada y significativa entre las variables de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; determinando la existencia de una correlación negativa moderada entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

### Contrastación de hipótesis específicas

#### Contrastación de hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p \leq 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Tabla 22

*Resultados de la correlación entre la dimensión apoyo en el trabajo y la variable desempeño laboral*

		Apoyo en el trabajo	Desempeño laboral
Apoyo en el trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,195
	Sig. (bilateral)	.	,361
	N	24	24
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	-,195	1,000
	Sig. (bilateral)	,361	.
	N	24	24

### Interpretación

En la tabla 22, se observa los resultados de correlación entre la dimensión apoyo en el trabajo y la variable desempeño laboral, con un estadístico de rho de Spearman que desciende a - 0.195, con un nivel de significancia de  $p = 0.361 > 0.05$ ; esto significa que no existe correlación entre la dimensión y la variable de estudio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, determinando la inexistencia de una correlación negativa muy baja entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

### Contrastación de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p \leq 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Tabla 23

*Resultados de la correlación entre la dimensión exigencias psicológicas y la variable desempeño laboral*

		Exigencias psicológicas	Desempeño laboral
Exigencias psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	-,652**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	24	24
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,652**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	24	24

### Interpretación

En la tabla 23, se observa los resultados de correlación entre la dimensión exigencias psicológicas y la variable desempeño laboral, con un estadístico de rho de Spearman que desciende a -0.652, con un nivel de significancia de  $p = 0.001 < 0.05$ ; esto significa que existe una correlación negativa moderada y significativa entre la dimensión y la variable de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando la existencia de una correlación negativa moderada entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

### Contrastación de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Si  $p \leq 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Tabla 24

*Resultados de la correlación entre la dimensión control sobre el trabajo y la variable desempeño laboral*

		Control sobre el trabajo	Desempeño laboral
Control sobre el trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	-,580**
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	24	24
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	-,580**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	24	24

### **Interpretación**

En la tabla 24, se observa los resultados de correlación entre la dimensión control sobre el trabajo y la variable desempeño laboral, con un estadístico de rho de Spearman que desciende a -0.580, con un nivel de significancia de  $p = 0.003 < 0.05$ ; esto significa que existe una correlación negativa moderada y significativa entre la dimensión y la variable de estudio. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, determinando la existencia de una correlación negativa moderada entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1 Discusiones

A partir de los resultados encontrados, se rechaza la hipótesis general de la investigación y se acepta la hipótesis alterna que establece que existe una relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en la empresa Salud Energía y Vida S.A.C. – 2019, siendo esta negativa moderada y significativa. Los resultados fueron un estadístico de Rho de Spearman de  $-0.607$  y un  $p$  – valor de  $0.002 < 0.05$ , indicando que existe una correlación negativa moderada entre las variables.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Luján (2017) en su tesis “El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet S.A.C – Trujillo – 2016”; el cual acepta la hipótesis alterna, indicando que, a mayor nivel de estrés, menor el nivel de desempeño laboral. Se obtuvo un resultado estadístico de  $R$  de Pearson =  $-0.882$  y un  $p$  – valor =  $0.000$ , siendo menor a  $0.05$ . En este estudio se aprecia la existencia de una correlación negativa y significativa entre las variables de estudio. Así también con Calderón y Luna (2018) en su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa PROCASA SRL, Chimbote – 2018”, indicando que existe incidencia de la variable estrés laboral en el desempeño laboral, obteniendo un resultado estadístico de  $r = -0.95$ , resultando una relación negativa muy significativa. La hipótesis alterna queda aceptada, evidenciando la relación e incidencia de la variable estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores. Ello es acorde con lo que se halla en este estudio.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman de  $-0.195$  apreciándose un nivel de correlación negativo muy baja y un  $p$  – valor de  $0.361 > 0.05$ ; lo cual se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación entre el apoyo en el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019. Este resultado difiere con lo descrito por Carrillo (2015) en su tesis titulada “Relación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz”, respecto a la dimensión apoyo social se obtuvo un resultado de  $r = -0.211$  y un  $p < 0.05$ , indicando una correlación baja

negativa.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman de  $-0.652$  apreciándose un nivel de correlación negativo moderado y un  $p$  – valor de  $0.001 < 0.05$ ; lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre exigencias psicológicas y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019, siendo esta negativa moderada y significativa. Asimismo, Calderón y Luna (2018) en su tesis titulada “Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa PROCASA SRL, Chimbote – 2018”, respecto a la dimensión carga y ritmo de trabajo de la variable estrés laboral, se obtuvo un resultado estadístico de  $R$  de Pearson =  $-0.735$  y un  $p$  – valor =  $0.000 < 0.05$ , lo cual indica que esta dimensión influye de manera moderada fuerte y negativa al desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró una correlación de Spearman de  $-0.580$  apreciándose un nivel de correlación negativo moderado y un  $p$  – valor de  $0.003 < 0.05$ ; lo cual se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el control sobre el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019, siendo esta negativa moderada y significativa. Este resultado difiere de lo expuesto por Carrillo (2015) en su tesis titulada “Relación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz”, respecto a la dimensión de trabajo activo y posibilidades de desarrollo de la variable estrés laboral, se obtuvo un resultado estadístico un  $r = 0.241$  y un  $p$  – valor  $< 0.05$ , indicando una correlación baja positiva en relación a la variable.

## **5.2 Conclusiones**

Primero. Con respecto a los resultados obtenidos en relación al objetivo general, el cual requiere “determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019”, se encontró un coeficiente de Rho de Spearman que desciende a  $-0.607$ , con un nivel de significancia  $p = 0.002$ , que es menor a

0.05; por lo tanto, se logró determinar la existencia de una correlación negativa moderada y significativa entre ambas variables de estudio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que la variable estrés laboral es la causa de que los colaboradores de la empresa en estudio no logren los objetivos propuestos ni el desempeño que se espera.

Segundo. En relación a los resultados obtenidos con respecto al primer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019”, se encontró un coeficiente de Rho de Spearman que desciende a  $-0.195$ , con un nivel de significancia de  $0.361$ , que es mayor a  $0.05$ ; por lo tanto, se logró determinar que no existe relación entre la dimensión y la variable desempeño laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que no existe relación entre el apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019. Estudiando a mayor profundidad a la entidad, se logró detectar que el jefe de Recursos Humanos se encarga de llamar cada día a las encargadas de cada sede, cabe recalcar que en local solo cuenta con 1 trabajadora, por lo que ellas no evidencian apoyo entre sus pares. Por lo tanto, el apoyo en el trabajo no es un factor que influye en el desempeño laboral.

Tercero. En relación a los resultados obtenidos con respecto al segundo objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019, se encontró un coeficiente de Rho de Spearman que desciende a  $-0.652$ , con un nivel de significancia de  $0.001$ , que es menor a  $0.05$ ; por lo tanto, se logró determinar la existencia de una correlación negativa moderada y significativa entre la dimensión y la variable en estudio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluye que existe relación entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019. El volumen de trabajo, la presión del tiempo, el nivel de atención y las interrupciones imprevistas, hacen que los colaboradores no puedan trabajar

tranquilamente ni cumplir con las expectativas de la empresa; las largas jornadas laborales y las multitareas hacen que la mente se encuentre cansada y ajetreada.

Cuarto. En relación a los resultados obtenidos con respecto al tercer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.”, se encontró un coeficiente de rho de Spearman que desciende a  $-0.580$ , con un nivel de significancia de  $0.003$ , que es menor a  $0.05$ ; por lo tanto, se logró determinar la existencia de una correlación negativa moderada entre la dimensión y la variable de estudio, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Se concluye que existe relación entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa en Villa El Salvador – 2019. Estudiando más a profundidad los procesos administrativos de la empresa, se logró detectar que existe un sistema establecido, pero no redactado en un documento formal dentro de la organización que, según gerencia general, evita que existan errores y pérdidas de insumos dentro del mismo, existiendo antecedentes de estos problemas. Este sistema es replicado en las sedes de Lima y de provincias, por lo que se concluye que el otorgarle autonomía al colaborador sería un detonante para que su desempeño laboral sea el inadecuado.

### **5.3 Recomendaciones**

Primero. En relación al objetivo general, el cual requiere “determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019”. Se recomienda la elaboración y ejecución de un plan de trabajo que ayude a reducir los niveles de estrés laboral dentro de la entidad. Este plan deberá componerse teniendo en cuenta los resultados de esta investigación, ejerciendo mayor atención e incidencia en aquellos factores que se ven viendo vulnerados.

Segundo. En relación al primer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre apoyo en el trabajo y el desempeño

laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019”. Se recomienda seguir con el mismo sistema de apoyo al trabajador. Este consiste en realizar llamadas telefónicas por parte del área de recursos humanos a cada sede y visitas a cada lugar. Por otro lado, si la entidad desea generar impacto en el desempeño del colaborador (con respecto a la dimensión apoyo en el trabajo), se sugiere que las visitas que realiza el jefe de RR.HH. a las sedes sean de mayor provecho: fomentar la retroalimentación y el compromiso por parte de gerencia general hacia los colaboradores a fin de originar confianza y mayor cercanía con los subalternos. Por otro lado, convocar a los colaboradores del área administrativa y de call center a reuniones para el mismo propósito.

Tercero. En relación al tercer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019”. Se recomienda rediseñar las funciones de cada colaborador para una asignación de roles eficaz y que genere valor para la entidad, mediante la redacción y establecimiento de un formato MOF que permita la identificación de las principales funciones de cada área redefinida y según los requerimientos de la empresa, seleccionar y contratar nuevo personal; aplicar la metodología visual Kanban (electrónico) a fin de obtener un panorama general de las actividades realizadas y conocer los “cuellos de botella”, los avances de proyectos y de tareas diarias.

Cuarto. En relación al tercer objetivo específico, el cual requiere “determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019”. Se recomienda establecer un diagrama de flujo de actividades que permita estandarizar los procesos y el sistema definido por Gerencia General, a fin de lograr la reducción de errores y tiempos. Planificación de visitas por parte del jefe de recursos humanos a cada sede para explicar a las encargadas los cambios realizados, además de convocar a reuniones en el área administrativa y call center para el mismo propósito.

## **REFERENCIAS**

Alles, A. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=FYxjgmXValC&printsec=frontcover&dq=Alles,+A.+\(2006\).+Desarrollo+del+talento+humano+basado+en+competencias.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjP0eeKzbrtAhUXEbkGHTeRD-oQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Alles%2C%20A.%20\(2006\).%20Desarrollo%20del%20talento%20humano%20basado%20en%20competencias.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=FYxjgmXValC&printsec=frontcover&dq=Alles,+A.+(2006).+Desarrollo+del+talento+humano+basado+en+competencias.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjP0eeKzbrtAhUXEbkGHTeRD-oQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=Alles%2C%20A.%20(2006).%20Desarrollo%20del%20talento%20humano%20basado%20en%20competencias.&f=false)

Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://docplayer.es/20912184-El-estres-laboral-en-el-desempeno-del-personal-administrativo-de-un-nucleo-universitario-publico.html>

Alveiro, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro*, 11(1). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

Aponte, S. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de soporte administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria- Tacna, Periodo 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2714/1127\\_2017\\_aponte\\_quispe\\_sn\\_fcje\\_ciencias\\_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2714/1127_2017_aponte_quispe_sn_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Archila, C. (2018). *El estrés laboral y su incidencia en los empleados administrativos en empresas de logística del Municipio de Guatemala* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_5925.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_5925.pdf)

Arnold, J., Randall, R., J, Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Cooper, C., Burnes, B., Swailes, S., Harris, D., Axtell, C. y Den, D. (2012). *Psicología del Trabajo, Comportamiento Humano en el ámbito laboral* (5ª ed.). Recuperado de <https://www.latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguiridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n%20-%20John%20Arnold.pdf>

- Bardales, K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de la sede del Gobierno Regional de Amazonas – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1466/BARDALES%20GARC%c3%8dA%20KAREN%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bumeran. *La Importancia de la Evaluación del Desempeño – II parte*. (31 de julio de 2009). [mensaje en un blog]. Bumeran. Recuperado de <https://aptitus.com/blog/entrevista-a-la-sra-pilar-quinteros-marquina-gerente-de-recursos-humanos-de-merck-sharp-dohme-peru-ii-parte/>
- Boada-Grau, J. y Ficapal - Cusí, P. (2012). *Salud y Trabajo, Los nuevos emergentes riesgos psicosociales*. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/biblioua/titulos/56620?prev=bf>
- Bustos, E. (2015). *¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioua/77099?prev=bf>
- Calderón, H. y Luna, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño de los colaboradores en la empresa PROCASA SRL, Chimbote – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28900/Calder%c3%b3n\\_OHY-LunaVictoria\\_LSZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28900/Calder%c3%b3n_OHY-LunaVictoria_LSZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrillo, M. (2015). *Relación entre el riesgo psicosocial y desempeño laboral en una empresa de comercialización automotriz* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1271/1/75874.pdf>
- Castellanos, J. (24 de agosto de 2011). *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones*. Colombia: Gestipolis. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/#autores>

Celis, F. (5 de mayo de 2016). *Estrés ocasiona pérdidas por 16,000 mdp a empresas mexicanas*. México: Forbes México. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/estres-ocasiona-perdidas-16000-mdp-empresas-mexicanas/>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.). Bogotá, Colombia: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). México D.F., México: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª ed.). México D.F., México: McGraw - Hill

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México D.F., México: McGraw Hill

Conexión Esan. (5 de febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?*. Perú: Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

Diario Uno. (1 de mayo de 2018). *Estrés laboral afecta al 70 % de trabajadores*. Perú: Diario Uno. Recuperado de <http://diariouno.pe/estres-laboral-afecta-al-70-de-trabajadores/>

Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos* (3ª ed.). Recuperado de

[https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_-DOLAN-MC\\_GRAW](https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N_DE_RECURSOS_HUMANOS_-DOLAN-MC_GRAW)

Emol. (23 de febrero de 2017). *OMS: Un 4,4% de la población sufre de depresión y casos aumentan un 18% en 10 años*. Chile: Emol. Recuperado de <https://www.emol.com/noticias/Tendencias/2017/02/23/846361/OMS-Un-44-de-la-poblacion-mundial-sufre-de-depresion-y-casos-aumentan-un-18-en-10-anos.html>

Escriba-Agüir, V., Más, R. y Flores, E. (2001). Validación del Job Content Questionnaire en personal de enfermería hospitalario. *Gaceta Sanitaria*, 15(2), 142–149. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911101715336>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (1 de Julio de 2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3), 43-54. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8663/1/2018\\_Hernandez\\_Autonomia-del-trabajo-y-satisfaccion-laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8663/1/2018_Hernandez_Autonomia-del-trabajo-y-satisfaccion-laboral.pdf)

Flores, K. (2018). *Capacitación por competencias y la calidad del servicio en el área de operaciones logísticas de la empresa Santiago Rodriguez Banda S.A.C, Villa El Salvador, Lima, 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://docplayer.es/163089459-Facultad-de-ciencias-de-gestion-carrera-profesional-de-administracion-de-empresas-tesis-para-obtener-el-titulo-de-autor-asesor.html>

Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/biblioua/62308?prev=bf>

Forbes México. (21 de diciembre de 2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*. México: Forbes México. Recuperado de

<https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/>

Gestión. (11 de diciembre de 2014). *¿Estrés laboral? Empresas pierden US\$ 2,800 por trabajador al año por culpa de este mal*. Perú: Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/estres-laboral-empresas-pierden-us-2-800-trabajador-ano-culpa-mal-86215-noticia/>

Gestión. (15 de diciembre de 2014). *¿Qué situaciones activan nuestro estrés laboral negativo?*. Perú: Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/situaciones-activan-nuestro-estres-laboral-negativo-86884-noticia/>

González, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Gorvett, Z. (9 de octubre de 2016). *Qué es el "Karoshi", la muerte por exceso de trabajo que en Japón es un problema de salud pública*. Reino Unido: BBC News Mundo. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-37391172>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Recuperado de <https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/ea-aa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>

La República. (6 de julio de 2017). *Estrés laboral es el principal problema que afecta a trabajadores*. Perú: La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores/>

- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S. y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *EduPsykhé*, 3(1), 95-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf>
- Luján, L. (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC – Trujillo – 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9515/lujanquezada\\_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9515/lujanquezada_luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nogareda, S. (1998). *NTP 355: Fisiología del estrés*. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp\\_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276](https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276)
- Núñez, L. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín - 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12993/N%c3%ba%c3%b1ez\\_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12993/N%c3%ba%c3%b1ez_CLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra, Suiza: Autor.
- Pedraza, E. Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(3), 493–505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pelayza, C. y Saavedra, J. (2015). *La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Niño Jesús Milagroso SCRL – 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1284/corrigiendo%20tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perú21. (22 de agosto de 2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*. Perú: Perú21. Recuperado de <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/>

Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza – año 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desenpe%C3%B1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf)

Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 55-63. Recuperado de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Revista Economía. (14 de octubre de 2019). *Sobrecarga laboral y su impacto en la salud del colaborador*. Perú: Revista Economía. Recuperado de <https://www.revistaeconomia.com/sobrecarga-laboral-y-su-impacto-en-la-salud-del-colaborador/>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México D.F., México: Pearson.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ª ed.). México D.F., México: Pearson.

Vallejo, L. (2015). *Gestión de talento humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola.

Vasel, K. (12 de septiembre de 2019). *Cómo detectar el agotamiento laboral de tus empleados antes de que se enfermen*. México: Expansión. Recuperado de <https://expansion.mx/carrera/2019/09/12/como-detectar-el-agotamiento-laboral-de-tus-empleados>

Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>

Werther, W. y Davies, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas* (6ª ed.). Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Workmeter. (2019). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. Recuperado de [https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter\\_-\\_eBook\\_sobre\\_Rendimiento\\_Laboral.pdf?utm\\_campaign=Rendimiento%20Laboral&utm\\_medium=email&\\_hsmi=8750852&\\_hsenc=p2ANqtz--tVViRgY1I4-g2SU\\_2wm2tE94KIZnPb7jB5nXs2NGPjOIhsfCSh3uGaYzSZ7E49ixjzNYPY0yUsqhh6b9d8BcTt1uVeMKFA7BsnG4fS0jagDkZkA8&utm\\_content=8750852&utm\\_source=hs\\_automation](https://cdn2.hubspot.net/hub/174456/file-52135403-pdf/docs/WorkMeter_-_eBook_sobre_Rendimiento_Laboral.pdf?utm_campaign=Rendimiento%20Laboral&utm_medium=email&_hsmi=8750852&_hsenc=p2ANqtz--tVViRgY1I4-g2SU_2wm2tE94KIZnPb7jB5nXs2NGPjOIhsfCSh3uGaYzSZ7E49ixjzNYPY0yUsqhh6b9d8BcTt1uVeMKFA7BsnG4fS0jagDkZkA8&utm_content=8750852&utm_source=hs_automation)

Vega, S. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. España: INSST. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)

Vega, S. (2001). *NTP: 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda – control - apoyo social (II)*. España: INSST. Recuperado de [https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_604.pdf/e6e7f2a5-18dd-46f0-81ed-ed111074e8db](https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_604.pdf/e6e7f2a5-18dd-46f0-81ed-ed111074e8db)

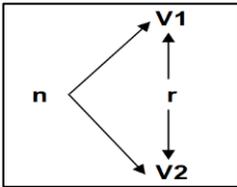
## **ANEXOS**

**ANEXO 01  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>Título: Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019</b>						
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>			
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación que existe entre apoyo en el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre apoyo en el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p>	<b>Variable 1: ESTRÉS LABORAL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Apoyo en el trabajo	Apoyo de mis compañeros. Apoyo de mis superiores.	1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo.	Alto 76 - 81
Exigencias psicológicas	Volumen de trabajo. Presión del tiempo. Nivel de atención. Interrupciones imprevistas.	3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo.	Medio 64 - 76 Bajo 57 - 64			
Control sobre el trabajo	Posibilidad de desarrollo de habilidades.	5: Totalmente de acuerdo.				

<p>¿Qué relación existe entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre exigencias psicológicas y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p>	<p>Existe relación entre exigencias psicológicas y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p>		<p>Autonomía sobre el trabajo.</p>		
<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<p>¿Qué relación existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre control sobre el trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p>	<p>Existe relación entre control sobre el trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador – 2019.</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<p>Orientación de Resultados</p>	<p>Cumplimiento de los objetivos. Planificación. Volumen de trabajo. Racionalización del trabajo. Compromiso. Preocupación.</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.</p>	<p>Alto 53 - 60 Medio 41 - 53 Bajo</p>
			<p>Calidad</p>	<p>Correcto. Supervisión. Respeto. Amabilidad.</p>	<p>4: De acuerdo.</p>	<p>37 - 41</p>

			<p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en Equipo</p>	<p>Plazo de entrega.</p> <p>Responsabilidad.</p> <p>Cumplimiento de normas.</p> <p>Conocimiento del trabajo.</p> <p>Amabilidad.</p> <p>Orientación al cliente.</p> <p>Empatía.</p> <p>Toma de decisiones.</p> <p>Influencia.</p> <p>Claridad en la información.</p> <p>Nuevas ideas.</p> <p>Asequibilidad.</p> <p>Anticipación.</p> <p>Resolución de problemas.</p> <p>Integración.</p> <p>Identificación.</p>	<p>5: Totalmente de acuerdo.</p>	
--	--	--	--	--	----------------------------------	--

				Comunicación. Colaboración. Compromiso. Claridad.		
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>		
<p><b>Nivel:</b> El nivel de estudio que se usó es el relacional.</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo</p>  <p>correlacional.</p> <p><b>Método:</b> Deductivo.</p>	<p><b>Población:</b> Los 24 colaboradores pertenecientes a las áreas de administración y ventas de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> Los 24 colaboradores pertenecientes a las áreas de</p>	<p><b>Variable 1: Estrés Laboral.</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para medir el Estrés Laboral.</p> <p><b>Autores:</b> Elías Chapoñan y Antalya Vera (Adaptado de Benavides, Ruiz y García, 2000).</p> <p><b>Año:</b> 2019.</p> <p><b>Monitoreo:</b> Sin límite de tiempo.</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Empresa Salud Energía y Vida S.A.C., Villa El Salvador.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Hoja de cuestionario y lapicero.</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Uso del programa SPSS.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Uso del programa de SPSS.</p>		

	administración y ventas de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.	<p><b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario para medir el Desempeño Laboral.</p> <p><b>Autores:</b> Elías Chapoñan y Antalya Vera (Adaptado de Liz Núñez, 2017).</p> <p><b>Año:</b> 2019.</p> <p><b>Monitoreo:</b> Sin límite de tiempo.</p> <p><b>Ámbito de Aplicación:</b> Empresa Salud Energía y Vida S.A.C., Villa El Salvador.</p> <p><b>Forma de Administración:</b> Hoja de cuestionario y lapicero.</p>	
--	---	--	--

## ANEXO 02

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO 01

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA SALUD ENERGÍA Y VIDA S.A.C.

Cuestionario adaptado de JCQ versión 1.5. Karasek, Pieper y Schwartz, 1993

A continuación, se le presentará un cuestionario con algunas series de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista.

Estas serán usadas para el proceso de investigación, la cual busca medir el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida en Villa El Salvador.

La información será confidencialmente reservada.

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

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

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

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL						1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN : APOYO EN EL TRABAJO</b>										
1. Mis compañeros de trabajo son competentes.										
2. Mis compañeros de trabajo son conflictivos conmigo.										
3. Mis compañeros de trabajo muestran interés en mí.										
4. Mis compañeros me tratan con amabilidad.										
5. Mis compañeros se comprometen para que el trabajo se realice.										
6. Mis compañeros fomentan el trabajo en equipo.										
7. Mi supervisor se preocupa por el bienestar de sus subordinados.										
8. Mi supervisor presta atención a lo que digo.										
9. Mi supervisor colabora para que el trabajo se realice.										
10. Mi supervisor realiza comentarios negativos sobre mi trabajo.										
11. Mi supervisor fomenta el trabajo en equipo.										
<b>DIMENSIÓN: EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>										
12. Mi trabajo requiere hacerlo rápidamente.										
13. Existe sobrecarga de trabajo en su área específica.										

14. Soy proactivo con el tiempo establecido para culminar mis labores.					
15. En los últimos meses o años, tengo aumento de trabajo.					
16. Tengo muchas responsabilidades en mi trabajo.					
17. Mi trabajo requiere de mucha concentración.					
18. Con frecuencia, me veo obligado a quedarme más del horario establecido.					
19. Mi trabajo es interrumpido con frecuencia, teniendo que retomar mis labores más tarde.					
20. Tengo que trabajar contrarreloj.					
21. Mi trabajo no es efectivo debido al retraso de otras personas o departamentos.					
<b>DIMENSIÓN: CONTROL SOBRE EL TRABAJO</b>					
22. Mi trabajo me permite aprender cosas nuevas.					
23. En mi trabajo realizo tareas repetitivas.					
24. Mi trabajo requiere que sea creativo.					
25. Mi trabajo necesita un alto nivel de preparación.					
26. En mi trabajo me permiten realizar un gran número de tareas diferentes.					
27. En el puesto que ocupo, tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé realizar.					
28. En mi trabajo me permiten tomar decisiones por mi cuenta.					
29. Mis decisiones son tomadas en consideración.					
30. Tengo restricciones para decidir cómo realizar mi trabajo.					

## CUESTIONARIO 02

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SALUD ENERGÍA Y VIDA S.A.C.

Cuestionario adaptado de Núñez, L., 2017.

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>					
1. Mi trabajo lo termino oportunamente.					
2. Cumplo con las actividades planificadas.					
3. Mis actividades a realizar son planificadas.					
4. Mi volumen de trabajo es el adecuado.					
5. Divido adecuadamente los recursos asignados.					
6. Asumo los objetivos de la institución con compromiso.					
7. Me preocupo por alcanzar las metas.					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD</b>					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones.					
9. Constantemente requiero de supervisión.					
10. Mi comportamiento es profesional.					
11. Me muestro respetuoso con mis compañeros.					
12. En cuanto a mis actividades, cumplo con los plazos de entrega.					
13. Cumplo con responsabilidad las tareas encomendadas.					
14. Cumplo con las normas de la Institución.					
15. Conozco bien las actividades que competen a mi área.					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
16. Trato con amabilidad a los clientes.					
17. Oriento adecuadamente a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo.					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás.					
20. Participo en la toma de decisiones de la empresa.					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros.					
22. Los clientes me entienden cuando les doy información.					
<b>DIMENSIÓN: INICIATIVA</b>					
23. Propongo ideas nuevas para mejorar los procesos de la institución.					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos.					
25. Muestro accesibilidad a los cambios.					
26. Me anticipo a las innovaciones de la empresa.					
27. Tengo capacidad de resolución de problemas.					
<b>DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO</b>					
28. Me muestro apto para integrarme al equipo.					
29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo.					
30. Me comunico asertivamente con los compañeros de trabajo.					
31. Muestro mi apoyo en las tareas programadas.					
32. Asumo con compromiso las tareas que me encomiendan.					
33. La transmisión de mis ideas son claras.					

**ANEXO 03**  
**FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**Validación del instrumento: Estrés Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DRA. MARIANELLA DÍAZ BRACAMONTE

DNI: 07025472

Especialidad del validador:    Temático []      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mariella Díaz  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Desempeño Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DRA. MARIANELLA DÍAZ BRACAMONTE

DNI: 07025472

Especialidad del validador:    Temático []      Metodológico [ ]      Estadístico [ ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mariella Díaz  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Estrés Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 17958481

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Desempeño Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

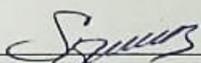
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2010

DNI: 17958481

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Estrés Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ESTRES

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

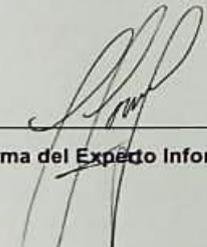
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Desempeño Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): DESEMPEÑO LABORAL

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

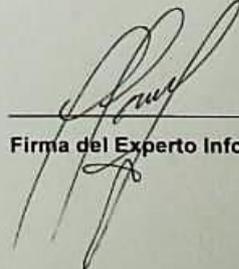
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Wilber Hugo Flores Vilca

DNI: 01324100

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Estrés Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

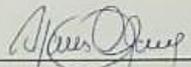
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Desempeño Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

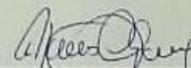
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: RAMOS CHANG, JORGE ALONSO

DNI: 40968849

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Estrés Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

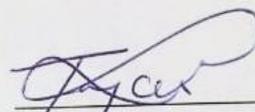
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Fanny Chilo Bravo

DNI: 0.9242242

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**Validación del instrumento: Desempeño Laboral.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

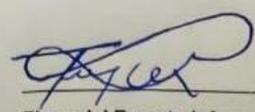
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Fanny Chilo Bravo

DNI: 0.9242242

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

**ANEXO 04**  
**INFORME DE COINCIDENCIAS**  
**(ANTIPLAGIO)**



INFORME FINAL

< 1 de 12 > ?



 **Universidad Autónoma del Perú**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**EMPRESAS**

**TESIS**

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE  
UNA EMPRESA EN VILLA EL SALVADOR – 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORES**

ELIAS DANIEL CHAPOÑAN HUAMÁN  
ANTALYA PAMELA VERA TRINIDAD

**ASESOR**

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

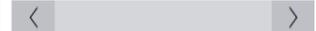


0



Resumen de coincidencias X

0 %



No existen fuentes coincidentes para este informe.

**ANEXO 05**  
**DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**



**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

LIMA 05 de Junio del 2019

VERY HENRY FILIO ROJAS RUC. 20544737024  
PERSONAL JURIDICA - DISTRIBUIDOR EN LIMA Y PROVINCIA DE PRODUCTOS DE LA  
MARCA LA MILENARIA, COMO REPRESENTANTE LEGAL, JOSE ALBERTO SOTERO  
PALACIOS CON DNI 09690490  
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SALUD ENERGIA Y VIDA, MARCA LA MILENARIA  
CERTIFICA:

Que los alumnos:

- ELIAS DANIEL CHAPOÑAN HUAMAN
- ANTALYA PAMELA VERA TRINIDAD

les brindo la autorización para que pueda hacer todo el requisito encomendado de la Universidad Autónoma del Perú, en este caso una breve encuesta a los trabajadores de la empresa Salud Energía y vida S.A.C. y de vez en cuando los alumnos están autorizados a retornar a la empresa para su investigación y así dar una buena información.

Por lo tanto, el presente comunicado se expide a solicitud de los interesados para los objetivos que el solicitante considere oportunos.

Atentamente.

  
\_\_\_\_\_  
JOSE SOTERO PALACIOS  
( GERENTE GENERAL )  
DNI 09699142

**ANEXO 06**  
**BASE DE DATOS**

	Item3	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item
1	4	3	2	2	3	3	3	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2
2	4	2	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4	4	5	4	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	2
3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3	5	2	4	2	2	2	2	2
4	5	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	5	5	5	5	4	1	4	2	2	2	1	2	2	1
5	4	1	1	1	1	1	1	3	2	5	2	4	4	4	5	5	5	2	5	2	3	2	1	2	2	2
6	3	2	2	3	3	3	3	3	1	5	1	4	5	4	4	4	4	1	4	1	2	1	2	1	1	2
7	4	1	1	2	1	2	3	3	3	4	1	5	5	5	5	4	4	1	4	2	4	2	2	2	2	2
8	4	1	1	1	1	2	1	4	1	4	1	4	4	4	5	4	4	1	4	2	2	2	1	1	1	1
9	4	1	1	1	1	1	2	3	2	5	2	4	4	4	4	5	5	2	5	1	3	1	2	2	2	2
10	3	2	2	3	3	3	2	3	1	5	1	4	5	4	4	4	4	1	4	1	1	1	2	1	1	2
11	3	3	2	2	3	3	3	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	1
12	3	3	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4	4	5	4	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	2
13	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3	5	2	4	2	2	2	2	1
14	5	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	5	5	5	5	4	1	4	2	2	2	1	1	1	1
15	3	1	1	1	1	1	1	3	2	5	2	4	4	4	5	5	5	2	5	2	3	2	1	2	2	2
16	3	2	2	3	3	3	3	3	1	5	1	4	5	4	4	4	4	1	4	1	2	1	2	1	1	2
17	4	1	1	2	1	2	3	4	3	4	1	5	5	5	5	4	4	1	4	2	4	2	2	2	2	2
18	3	2	1	3	1	2	2	4	1	4	1	4	4	4	5	4	4	1	4	2	2	2	1	1	1	1
19	4	1	1	3	1	1	2	4	2	5	2	4	4	4	4	5	5	2	5	1	3	1	2	2	2	1
20	3	3	2	3	3	3	2	3	1	5	1	4	5	4	4	4	4	1	4	1	1	1	2	1	1	2
21	4	3	2	2	3	3	3	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	1
22	4	2	2	1	3	3	1	3	1	3	1	4	4	5	4	4	4	1	4	1	2	1	1	1	1	1
23	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2	4	5	5	5	5	4	3	5	2	4	2	2	2	2	1
24	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	5	5	5	5	4	1	4	2	2	2	1	2	2	1



## **ANEXO 7**

### **PLAN DE TRABAJO PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

#### **I. Actividad de la empresa**

Salud Energía y Vida S.A.C. es una empresa dedicada a la venta y distribución al por mayor y menor de productos medicinales.

#### **II. Justificación**

El plan de trabajo va dirigido a los colaboradores de la empresa. Busca reducir los niveles de estrés laboral para mejorar el desempeño de los mismos, alcanzando el máximo potencial.

#### **III. Alcance**

El presente plan de trabajo será aplicado a todos los colaboradores que trabajan en la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.

#### **IV. Objetivos del plan de trabajo**

##### **Objetivo general**

Reducir los niveles de carga laboral en los trabajadores de la empresa.

Estandarizar el sistema de trabajo.

Generar impacto en el desempeño del colaborador mediante el apoyo de los superiores.

##### **Objetivos específicos**

Definir las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo.

Establecer un diagrama de procesos para cada área.

Fomentar la retroalimentación durante las reuniones con los colaboradores.

## V. Meta

Reducir al 90% los niveles de estrés en los colaboradores de la empresa Salud Energía y Vida S.A.C.

## VI. Estrategias

Son las siguientes:

Redacción del MOF.

Aplicación de la metodología Kanban.

Digitación del flujograma.

Selección y contratación de nuevo personal.

Realización del feedback mediante las visitas del jefe de RR.HH. a cada sede y en el área administrativa y de call center.

## VII. Recursos

Humanos	Materiales
<p>El plan de trabajo será realizado por Gerencia General en coordinación con las áreas de sistemas y de RR.HH.</p> <p>Las actividades de visita a las distintas sedes y las reuniones con el área administrativa, de call center y de ventas serán realizadas por el jefe de RR.HH. en coordinación con Gerencia General.</p>	<p>Se hará uso de las computadoras para la redacción del plan de trabajo, digitación del Kanban, MOF y diagrama de flujos.</p> <p>Uso de papel bond.</p> <p>Estos materiales son proporcionados por la empresa.</p>

## VIII. Financiamiento

El monto de inversión del presente plan de trabajo, será financiado por la misma empresa.

## IX. Presupuesto

Presupuesto	Encargado	Cantidad	Pasaje	Viáticos	Costo total
Viajes	----	----	----	----	----
Sede Trujillo	Jefe de RR.HH.	1	S/ 100,00	S/ 150,00	S/ 250,00
Sede Arequipa	Jefe de RR.HH.	1	S/ 100,00	S/ 150,00	S/ 250,00
Sede Cajamarca	Jefe de RR.HH.	1	S/ 100,00	S/ 150,00	S/ 250,00
Sede Chiclayo	Jefe de RR.HH.	1	S/ 100,00	S/ 150,00	S/ 250,00
Sede Juliaca	Jefe de RR.HH.	1	S/ 100,00	S/ 150,00	S/ 250,00
Sede Piura	Jefe de RR.HH.	1	S/ 100,00	S/ 150,00	S/ 250,00
Pasajes Lima	Jefe de RR.HH.	1	S/ 30,00	S/ 100,00	S/ 130,00
Total presupuesto					S/ 1.630,00

## X. Cronograma

Actividades a desarrollar	Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión de gerencia general con jefe de RR.HH.	X											
Elaboración del plan de trabajo.		X	X	X	X							
Reunión con el área administrativa y de call center						X						
Viaje del jefe de RR.HH. a cada sede.								X	X			