



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Tesis

“Estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa
privada de salud ocupacional, Lima – 2023”

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Psicología**

Presentado por

Autora: Portocarrero Cabellos, Jeneffer Zafiro

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2190-4151>

Asesor: Villarreal Zegarra, David


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2222-4764>

Línea de investigación

Salud y Bienestar

Lima – Perú

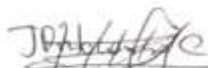
2023

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, JENEFFER ZAFIRO PORTOCARRERO CABELLOS egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Psicología / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD OCUPACIONAL, LIMA – 2023" Asesorado por el docente: David Rogelio Villarreal Zegarra DNI 47158440 ORCID 0000-0002-2222-4764 tiene un índice de similitud de diez y nueve, 17 % con código 14912:332750909 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

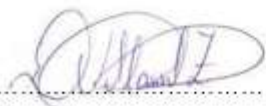
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Jeneffer Zafiro Portocarrero Cabellos
 DNI: 72498021

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Mg. David Rogelio Villarreal Zegarra
 DNI: 47158440

Lima, 17 de febrero de 2024.

Tesis

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA
PRIVADA DE SALUD OCUPACIONAL, LIMA – 2023

Línea de investigación
SALUD Y BIENESTAR

Asesor(a)

VILLARREAL ZEGARRA DAVID

Código ORCID: 0000-0002-2222-4764

Dedicatoria

A mi familia, padres y hermana por su apoyo continuo en mi formación personal y a mi

Tere en el cielo.

Agradecimiento

A todas las personas que me brindaron su apoyo, cariño y palabras de aliento, a mi hermosa familia, a la Lic. Rocío y compañeros de la clínica donde trabajo, por su disposición y apoyo en el proceso de realización de mi tesis.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivo.....	4
1.3.1. General	4
1.3.2. Específicos.....	4
1.4. Justificación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	4
1.4.3. Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Recursos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1 Internacionales.....	7
2.1.2 Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Estrés Laboral.....	10
2.2.2. Desempeño laboral.....	16
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	23
3.1. Método de investigación	23

3.2. Enfoque de la investigación	23
3.3. Tipo de investigación	23
3.4. Diseño de investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo.....	24
3.6. Variables y operacionalización	26
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7.1. Técnica	31
3.7.2. Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos.....	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
4.1 Resultados	36
4.1.1 Análisis descriptivos de resultados.....	36
4.1.2 Prueba de hipótesis	39
4.1.3 Discusión.....	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
5.1 Conclusiones.....	46
5.2 Recomendaciones	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	55
Anexo 1. Matriz de consistencia	55
Anexo 2. Instrumentos	58
Anexo 3. Validez del Instrumento.....	64
.....	65
Anexo 4. Validación Cuestionario de Desempeño Laboral	74
Anexos 5. Aprobación del comité de ética.....	79
Anexo 6. Formato de consentimiento informado.....	80
Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	82
Anexo 9. Informe del asesor de Turnitin.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz operacional de la variable estrés laboral	27
Tabla 2	Matriz operacional de la variable desempeño laboral	29
Tabla 3	Estadísticos descriptivos para las variables de estudio y dimensiones.....	36
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje para el sexo	37
Tabla 5	Frecuencia y porcentaje para la edad.....	37
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje para el tiempo de trabajo	37
Tabla 7	Variable estrés laboral y dimensiones	38
Tabla 8	Variable desempeño laboral y dimensiones	38
Tabla 9	Prueba de ajuste de normalidad	39
Tabla 10	Correlación entre estrés y el desempeño laboral	40
Tabla 11	Correlación entre dimensión superior y recursos y el desempeño laboral	40
Tabla 12	Correlación entre la dimensión organización y equipo de trabajo y el desempeño laboral	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Modelo socio – ambiental de French y Kahn (1962).....	12
Figura 2 Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979).....	15

RESUMEN

El presente estudio se propuso determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional. Para ello se empleó un método hipotético-deductivo, no experimental, nivel correlacional y corte transversal; seleccionándose a 135 colaboradores (hombres= 68.9%; mujeres=31.1%), cuyas edades oscilan entre 18 y 30 años, a quienes se les administró la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS y el Cuestionario de Desempeño Laboral, en modalidad presencial. Los resultados revelaron que el 5.9% evidenció un nivel alto de estrés laboral con una predominancia de los factores de organización y equipo de trabajo (4.4%) como fuente principal de estrés. Sin embargo, el 85.2% presentó un desempeño laboral adecuado; por otra parte, se halló que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa baja significativa con el desempeño laboral ($\rho=-0.183$; $p<0.05$). Esto derivó en la conclusión que si el nivel de estrés laboral es menor se presentará un mejor desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada de Salud Ocupacional.

Palabras clave: estrés, laboral, desempeño, trabajadores, salud ocupacional

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between stress variables and job performance in workers of a private Occupational Health company. For this purpose, a hypothetical-deductive, non-experimental, correlational and cross-sectional method was used; Selecting 135 employees (men = 68.9%; women = 31.1%), whose ages range between 18 and 30 years, to whom the OIT - WHO Work Stress Scale and the Work Performance Questionnaire were administered, in person. The results revealed that 5.9% showed a high level of work stress with a predominance of organizational and work team factors (4.4%) as the main source of stress. However, 85.2% presented adequate work performance; On the other hand, it was found that work stress correlates in a low and significant negative way with work performance ($\rho=-0.183$; $p<0.05$). This led to the conclusion that if the level of work stress is lower, had better work performance will occur in the employees of a private Occupational Health Company.

Keywords: stress, work, performance, workers, occupational health

INTRODUCCIÓN

Después de la pandemia, el estrés laboral en los trabajadores aumentó debido a la incertidumbre económica, cambios en la forma de trabajar y adaptación a nuevas tecnologías. El distanciamiento social también contribuyó a la sensación de aislamiento. Frente a esta situación es necesario que las organizaciones tomen medidas para apoyar la salud mental de sus empleados y que fomenten un ambiente laboral más sano y resiliente.

En este estudio en el que se aborda la relación entre las variables estrés y desempeño laborales se ha considerado en el primer capítulo el planteamiento del problema, el objetivo general, los objetivos específicos, las justificaciones y las delimitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, se exponen los antecedentes, tanto a nivel nacional como internacional; se presentan las bases teóricas y se formulan las hipótesis, general y específicas.

En el tercer capítulo, se describe el marco metodológico de la investigación, definiendo su método, enfoque, diseño, tipo, nivel y periodo de estudio. También se detalla la población y muestra, así como los criterios de inclusión y exclusión. Además, se proporciona información sobre los instrumentos utilizados y sus propiedades psicométricas.

En el cuarto capítulo se presentan los hallazgos obtenidos, comenzando con los resultados descriptivos y luego los resultados inferenciales para contrastar las hipótesis planteadas. Asimismo, se discuten los resultados.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones del estudio y las recomendaciones pertinentes dirigidas a la Gerencia General, equipo de Recursos Humanos y personal de la Empresa Privada de Salud Ocupacional.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El desempeño laboral es la forma en que cada trabajador realiza sus funciones o actividades requeridos por su puesto de trabajo y cuya motivación permitirá el desarrollo con éxito de la organización (Laza, 2012, citado por Rojas, 2018); sin embargo, se ha demostrado a través de diferentes investigaciones que un deficiente desempeño laboral tendrá por consecuencia una disminución en la productividad, el incumplimiento de metas e incremento en el nivel de estrés en los trabajadores, afectando al clima laboral y el trabajo en equipo.

En Ecuador, Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides Rodríguez (2020), realizaron una investigación en una empresa privada y encontraron que el 35% de los colaboradores evidenciaron un desempeño laboral bajo, lo cual no permitía el desarrollo del personal ni de la organización. He ahí que la importancia del desempeño laboral radica en el comportamiento del trabajador dentro de una organización; su desenvolvimiento, con base en las funciones y actividades requeridas por el puesto y la calidad del trabajo que, a su vez, se verá reflejado en el logro de los objetivos planteados por la organización.

Por tal motivo, los trabajadores son fundamentales e importantes, ya que ejercen funciones trascendentales en la empresa, y es responsabilidad de esta implementar el ambiente necesario para lograr que este desempeño laboral sea óptimo y adecuado. Entre otros requisitos se tiene a la motivación (tanto del mismo trabajador como la brindada por la

empresa), un clima organizacional óptimo, relaciones interpersonales adecuadas, identificación del trabajador con la empresa y una retroalimentación continua y fluida.

En Perú, Ocharán (2017) realizó una investigación en una clínica privada de Lima hallando que el 51.6% del personal presentaba un inadecuado desempeño laboral y el 37.1% un nivel regular, afectando así la calidad y productividad de su trabajo. Es por ello que la importancia de evaluar el desempeño laboral no debería basarse solamente en la calidad, tiempo y productividad, sino también en cómo el trabajador se siente en torno a la organización, para así poder detectar aquellos casos donde hay una disminución notable del desempeño laboral y evitar o prevenir el desencadenamiento de enfermedades ocupacionales o el cese del trabajador como medida extrema.

Por otro lado, se ha observado que los trabajadores de dicha empresa de salud ocupacional presentan signos de fatiga, estrés y experimentan sobrecarga laboral; puesto que, en la actualidad las modalidades de trabajo, producto de la pandemia, se han adecuado para evitar contagios, es por ello que algunos trabajadores se encuentran laborando a través de la modalidad remota, otros de manera presencial y un grupo realiza trabajo mixto. Esta combinación de modalidades de trabajo ha afectado en gran medida el trabajo en equipo.

Una inadecuada comunicación entre las áreas de trabajo afecta la retroalimentación, se pierde fluidez y no se da una respuesta rápida, debido a la modalidad de trabajo híbrida. Por otra parte, la doble presencia por parte del trabajador, pues se realizan funciones laborales y personales al mismo tiempo y, por último, los altos niveles de estrés, ya que gran parte del personal tuvo que adaptar un área de su hogar para ejercer el trabajo remoto y, en algunas ocasiones, la conexión a internet no era óptima, generando un retraso en el trabajo. De otro lado, el personal que laboraba de manera presencial asumió algunas funciones o actividades

de compañeros que realizaban trabajo remoto y, de esta manera, se generaba una sobrecarga laboral.

De continuar con el problema, la empresa podría sufrir un grave deterioro de su imagen o reputación, ya que no cumplen con los objetivos establecidos y hay una disminución de la productividad, por lo cual puede optar por el cese de aquellos trabajadores que no se están desempeñando de manera idónea dentro de sus funciones establecidas, generando un clima laboral inestable produciendo altos niveles de estrés, ansiedad e insatisfacción laboral.

En esta investigación el objetivo fue establecer cómo se relacionan las variables estrés y desempeño laborales; además, de cómo se comportan los trabajadores dentro de una organización en términos de productividad y cumplimiento de objetivos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación entre la dimensión superior y recursos, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023?

¿Existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023?

1.3. Objetivo

1.3.1. General

Determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.

1.3.2. Específicos

Determinar la relación entre las dimensiones superiores y recursos, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.

Determinar la relación entre las dimensiones organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

En esta investigación se recurrió a teorías, modelos y postulados de diferentes autores cuyas propuestas fueron empleadas en otros estudios similares, referidas a las variables estrés y desempeño laborales. En tal sentido, el abordaje de una muestra integrada por colaboradores, mujeres y varones, pertenecientes a una empresa privada de salud ocupacional, ubicada en un distrito limeño de clase media, nos brinda datos importantes a considerar en una óptima relación empresa-colaboradores.

1.4.2. Metodológica

Los instrumentos psicométricos utilizados para la recolección de datos, tales como la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS, adaptado por Suárez (2013), y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya (2016), cuentan con la validez y

confiabilidad requeridas para este estudio, en tanto han sido empleados en otras investigaciones similares, superando a otras de su mismo campo. Asimismo, la cantidad de ítems que poseen eran los adecuados y se ajustaban al ámbito y edades de la muestra investigada.

1.4.3. Práctica

En este estudio se buscó información relevante sobre la relación entre las variables estrés y desempeño laborales, la misma que pudiera beneficiar a los colaboradores y a la entidad donde ellos trabajan, pues si bien se trata de optimizar su rendimiento laboral, también es conveniente que a la par se logre un óptimo manejo del estrés laboral que los agobia. En tal sentido, los resultados de esta investigación permitieron esbozar algunas recomendaciones útiles para los colaboradores y la empresa estudiada.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Este estudio se realizó dentro del periodo laboral 2023, respetando los horarios de trabajo correspondiente.

1.5.2. Espacial

Se seleccionó una clínica privada de Salud Ocupacional perteneciente a la Dirección de Redes Integrales de Salud Lima - Centro, ubicada en el distrito de Magdalena del Mar.

1.5.3. Recursos

En esta investigación se utilizaron dos tipos de recursos: humanos y logísticos. El primer grupo estuvo conformado por: la muestra, el asesor del proyecto y el

investigador. En el segundo grupo se contó con el material bibliográfico (libros, revistas, tesis), las herramientas digitales (Google Forms, correo institucional) y el software (SPSS) para realizar el análisis estadístico y resultados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Rojas y Arteaga (2021) realizaron una investigación para establecer si el estrés y el desempeño laboral de colaboradores venezolanos se relacionaban entre sí. Se utilizó un diseño no experimental, nivel correlacional, y se empleó a 10 participantes, a quienes se les administró el Cuestionario de Desempeño Laboral y el Instrumento de Estrés Laboral. Se encontró que el estrés laboral estaba relacionado con el desempeño laboral ($r=0,86$; $p<0.05$) de manera positiva y significativa, concluyendo así que el bajo desempeño laboral se relacionaba con un alto nivel de estrés.

Onofre (2021), realizó una investigación para hallar la relación entre el desempeño laboral y el estrés en empleados ecuatorianos. Fue un estudio de tipo cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional, Se aplicó el Instrumento de Evaluación del Desempeño el Sector Público y el Cuestionario de Estrés Laboral a 40 trabajadores. Se halló que no existía una relación entre las variables de estudio ($r=-0.1127$, $p=0.07$). Se concluyó que las variables estrés laboral y desempeño laboral no estaban relacionadas y que eran independientes.

Dueñas (2020) llevó a cabo un estudio con la finalidad de analizar la relación entre el desempeño laboral y el estrés en personal de salud ecuatorianos. Este estudio siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, cuya muestra fue conformada por 76 participantes. Para medir las variables aplicó el Cuestionario de Desempeño Laboral y el Cuestionario de Estrés Laboral. Halló que las variables se correlacionaban inversamente y en una intensidad fuerte con el desempeño laboral ($r = -.841$, $p = .001$), concluyendo que cuando hay un aumento de los niveles de estrés laboral, el desempeño laboral era bajo.

Paucar (2023) realizó una investigación cuyo objetivo fue hallar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de Ambato, Ecuador. Esta investigación se hizo bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional. Utilizó una muestra de 90 trabajadores entre hombres (82) y mujeres (9), aplicándose el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Test de Evaluación del Desempeño Laboral de la Universidad Autónoma de Chihuahua, hallando la existencia de una correlación inversa en las variables de estrés y el desempeño laboral ($r = -0.383$, $p = <0,05$), indicando que, a mayor estrés era menor el desempeño laboral.

Chuchuca y Mora (2020) llevó a cabo un estudio con la finalidad de analizar la relación entre el desempeño laboral y el estrés en personal de salud ecuatorianos. Este estudio siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, cuya muestra fue conformada por 100 participantes del Hospital “Aída León Rodríguez Lara”. Para medir las variables se aplicaron dos cuestionarios ad hoc validados por los autores. Halló que el estrés laboral se correlacionó inversamente y en una intensidad moderada con el desempeño laboral ($r = -.74$, $p = .001$), se concluyó que si incrementa el estrés laboral disminuirá el desempeño de los trabajadores.

2.1.2 Nacionales

Panduro (2019) realizó un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en trabajadores de EsSalud Tarapoto, en la región San Martín. Este estudio se realizó bajo un diseño transversal – correlacional en un grupo de 80 colaboradores, con el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach y Leiter y el Cuestionario de Evaluación de Desempeño Laboral del Ministerio de Salud. Se halló que el estrés laboral no estaba correlacionado con el desempeño laboral ($r=-0.040$, $p=0.724$). Esto hizo concluir que el desempeño laboral y el estrés eran variables no relacionadas o independientes.

Guerrero y Rodríguez (2020) realizaron una investigación cuyo propósito fue encontrar si existía relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro educativo. Se realizó bajo un diseño no experimental, nivel descriptivo – correlacional, y corte transversal. Utilizaron la Escala de Estrés laboral de Robbins e Judge y la Escala de Desempeño Laboral, por Dessler, aplicándose a una población de 75 colaboradores entre hombres y mujeres, cuyos resultados determinaron que sí existía una correlación positiva significativa entre el estrés y desempeño laboral ($\rho=0.413$, $p=0.000$); es decir, que a mayor estrés laboral era mayor el desempeño laboral.

Morales (2021) realizó un estudio para hallar la existencia de una relación entre el estrés y el desempeño laboral en enfermeras del Hospital Nacional Dos de Mayo. El tipo de enfoque fue cuantitativo, de corte transversal, correlacional, no experimental. Se empleó como muestra a un grupo de 117 enfermeras, aplicando el Cuestionario de Estrés laboral y Desempeño, de profesión de Enfermería de UCI. Se halló una correlación entre el estrés y el desempeño laboral de manera inversa y significativa ($\rho=-0.627$, $p=.000$), concluyendo así que a menor nivel de estrés mayor desempeño laboral.

Ortiz y Palomino (2021) realizaron una investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en colaboradores de un Call Center. Se empleó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y corte transversal. La muestra fue de 130 colaboradores, a los cuales se les aplicó la Escala de Estrés Laboral y el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan. Se halló una correlación significativa negativa entre el estrés y el desempeño laboral ($\rho = -.183$, $p = .037$); es decir, que a mayor nivel de estrés habría menor nivel de desempeño laboral.

Vera y Chapoñan (2021), en su investigación se propusieron estudiar cómo se relacionaban el estrés y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores limeños. Este estudio fue de tipo básico, de diseño descriptivo y de corte transversal, se aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral JCQ versión 1.5 y el Cuestionario de Desempeño Laboral, a una muestra conformada por 24 colaboradores. Se encontró que sí existía correlación inversa moderada significativa ($\rho = -0.607$, $p = .002$); es decir, que, si los trabajadores presentaban altos niveles de estrés, entonces disminuiría su desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés Laboral

Definición

Ganster y Rosen (2013) indican que es un proceso de reacciones físicas y cognitivas que suceden como respuesta a una serie de eventos o sucesos que se dan dentro del entorno laboral, y que puede afectar el bienestar del colaborador. Por otro lado, la OIT (2016) lo define como una respuesta emocional y física de una persona ante exigencias que un trabajo pueda ameritar, el cual se determinará por el tipo de organización o el diseño del trabajo.

Asimismo, Trujillo y García (2007), definen al estrés como una respuesta física y psicológica, que se da cuando una situación o circunstancia produce un desequilibrio en el trabajador; física ya que se produce una situación de tensión generada por una exigencia laboral complicada y psicológica cuando hay un desbalance entre lo que requiere la organización y lo que puede lograr u ofrecer el trabajador y por último, Davis y Newstrom (1991) consideran que el estrés laboral se produce bajo circunstancias donde los trabajadores están agotados emocionalmente y sienten apatía hacia su trabajo, generando una incapacidad para el alcance de metas y objetivos, siendo esta una respuesta emocional.

El estrés laboral es una respuesta adaptativa e individual a situaciones relacionadas con el ámbito laboral (Duran, 2010), siendo una exigencia a la capacidad de adaptación de mente y cuerpo de una persona (Fontana, 1995), estas respuestas pueden ser nocivas física y emocionalmente, cuando las exigencias del trabajo exceden la capacidad del trabajador (Cavanaugh, *et al.*, 2000), logrando afectar su capacidad de reacción – control sobre estas situaciones (Galán, 2012), y generan un proceso donde la demanda ambiente – organización dificulta la capacidad de adaptación del trabajador, pudiendo desarrollar una enfermedad ocupacional. (Iniestas, 2016).

Con base en las diferentes definiciones de los autores citados se puede indicar de manera general que se origina cuando hay un desbalance entre los recursos, capacidades o necesidades del trabajador ante las expectativas y exigencias que tiene la organización, la cual puede transformarse en una enfermedad ocupacional y perjudicar el rendimiento laboral.

Teorías del Estrés Laboral

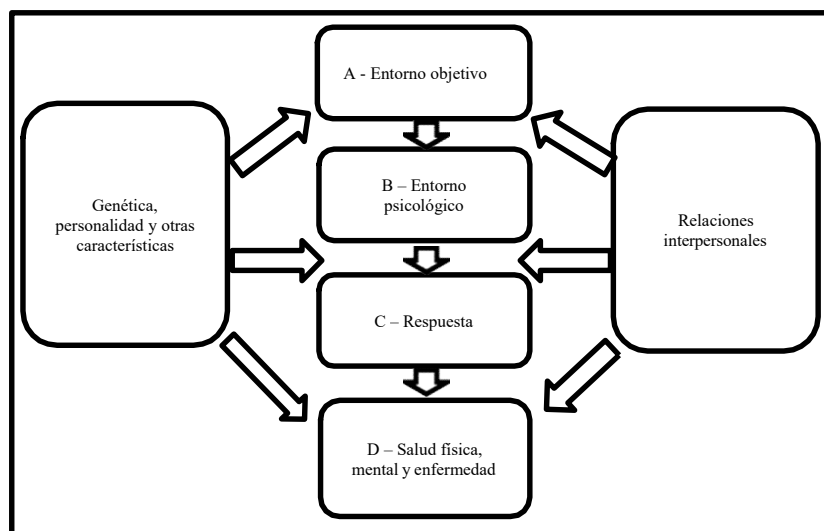
Modelo socioambiental de French y Kahn

Según French y Kahn (1962), el modelo socio – ambiental explica que el proceso que conlleva al estrés laboral está formado por cuatro elementos: características del contexto objetivo del trabajo, experiencia subjetiva del trabajador, las reacciones del empleado y los efectos a largo plazo en su bienestar físico y emocional.

Estos elementos se presentan en una secuencia de causalidad, comenzando desde el contexto real del trabajo (entorno objetivo), seguido de la experiencia subjetiva del trabajador (entorno psicológico) y sus respuestas frente a él, hasta los efectos a largo plazo en su salud física y mental, donde la personalidad, genética y relaciones interpersonales serán variables moderadoras en el proceso del estrés, estableciendo así una secuencia explicativa de la conexión entre el trabajo y la salud.

Figura 1

Modelo socio – ambiental de French y Kahn (1962)



Fuente: French y Kahn (1962)

Modelo Procesal de McGrath

En el modelo procesal de McGrath (1976), como se citó en Merin *et al.*, (1995), se trata de establecer los distintos momentos que una situación de estrés puede generar y cómo el sujeto desarrolla cierto tipo de comportamientos ante ella. Este modelo cuenta con cuatro elementos: situación real objetiva (A), situación percibida (B), selección de respuesta (C) y por último conducta (D), los cuales forman un ciclo, donde se da una apreciación de la situación real, luego se realiza una interpretación de la situación según como la persona lo percibe y se valora el nivel de dificultad de las exigencias requeridas por la situación laboral. Si es percibida como un peligro y/o amenaza se desencadena una situación de estrés y mediante el proceso de decisión se da paso al siguiente elemento, la necesidad de una respuesta adecuada que llevará a ejecutar una conducta, cuyo resultado es el mantener la situación inicial o modificar la situación de peligro y/o amenaza.

Modelo de apreciación cognitiva de Lazarus y Folkman

En este modelo indican que el estrés es resultado de un proceso dinámico, reactivo e interactivo, porque se establece una relación entre el individuo y el entorno y se da cuando hay una situación amenazante o los recursos de la persona se exceden, poniendo en riesgo su bienestar, este proceso se basa en la apreciación y el afrontamiento. (Lazarus y Folkman, 1994). Distinguiendo así dos niveles de apreciación:

a. Apreciación primaria: donde la percepción del sujeto ante una situación y/o evento para él, puede ser: irrelevante, benigno o negativo y está influenciado por variables personales y ambientales.

b. Apreciación secundaria: se da cuando la apreciación primaria de un evento se determinó como negativo, se evalúa la disponibilidad de recursos de afrontamiento que

pueden ser de carácter físico, social, psicológico o material y si estos son insuficientes se ven como necesidad.

El proceso de afrontamiento es el utilizar todos los recursos cognitivos y conductuales para tratar de controlar o reducir estas demandas que pueden ser internas o externas, las cuales se generaron en una situación de estrés.

Modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral de Harrison

Harrison (1977) indica que el estrés es un ajuste deficitario entre las habilidades del trabajador, sus capacidades disponibles, el entorno laboral y sus recursos para afrontarlas, por lo cual se pueden presentar diferentes tipos de respuestas en los sujetos, psicológicamente: insatisfacción laboral, bajo desempeño, ansiedad, quejas e insomnio, fisiológicamente: elevación de colesterol o presión arterial y en torno a comportamiento: hiperactividad o somatización. Este modelo considera que un buen equilibrio entre el individuo y su ambiente laboral, tendrá resultados positivos para el bienestar y desarrollo del personal.

Modelo transaccional de Cox

Cox (1978), quien planteó el modelo transaccional donde se describe el estrés como una variable entre las relaciones de la persona y el ambiente, siendo parte de un sistema dinámico, dividido en cinco fases:

1. La aparición de demandas del ambiente y de los recursos que cada sujeto tiene.
2. La interpretación de las exigencias del entorno y los recursos disponibles para cada individuo, ya que, si estas son percibidas como un desequilibrio o incapacidad para afrontarlas, se produce un cuadro de estrés.

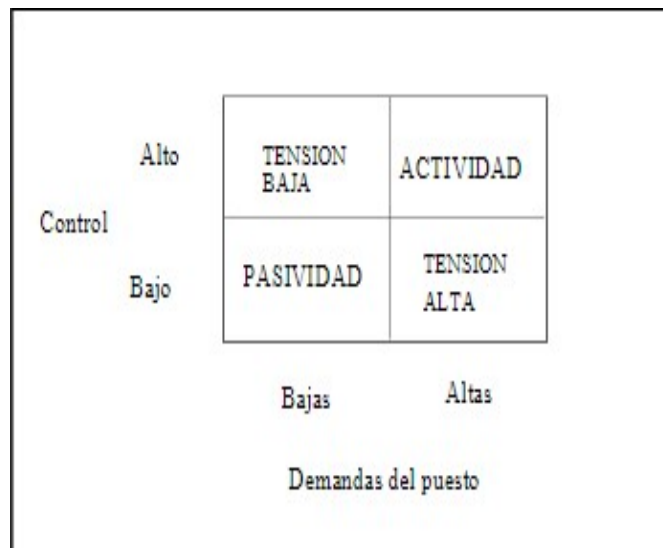
3. Las respuestas a los desequilibrios producidos, lo cuales pueden ser de dos tipos: emocionales (respuesta emocional al estrés) y las físicas, cognitivas y comportamentales (tratan de aliviar el estrés)
4. Los resultados predecibles de las acciones de afrontamiento de la fase anterior.
5. La retroalimentación de las cuatro fases anteriores y los resultados que se vayan dando.

Modelo de interacción entre demanda y control de Karasek

Karasek (1979), como se citó en Merin *et al.*, (1995) señalan que el estrés surge cuando existe una combinación de elevadas exigencias psicológicas y una limitada autonomía para tomar decisiones con el nivel de demandas laborales. Siendo un factor determinante en este proceso se basa en el nivel de producción de la empresa, y el nivel de control se basa en el organigrama o estructura de la organización y cómo se gestiona el tiempo y las funciones asignadas en base al puesto de trabajo.

Figura 2

Modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979)



Fuente: Merin *et al.*, (1995)

Dimensiones

Según la Escala de estrés laboral validado en Perú por Suárez (2013) las dimensiones del estrés laboral son:

- Superiores y Recursos: es la comprensión de la visión, misión, metas y objetivos de la empresa, la relación trabajador – superior, el respetar la burocracia establecida dentro de la organización, junto a los niveles de jerarquía y el control que puede ejercer el trabajador al momento de cumplir con sus labores, además del espacio donde realizará sus actividades y la disponibilidad de recursos en relación a las exigencias y necesidades que tendrá en base a su puesto de trabajo.
- Organización y Equipo de Trabajo: se basa en la atmósfera o clima dentro de la organización donde se dan las interacciones de los trabajadores, además se comparten emociones y opiniones dentro del equipo de trabajo, buscando una afinidad o pertenecer a un grupo humano el cual se identifique con la empresa logrando así los objetivos y metas establecidas además de sentir apoyo cuando se proponen metas personales o surgen conflictos dentro de la organización.

2.2.2. Desempeño laboral

Definiciones

Conjunto de acciones y comportamientos de los colaboradores que permitirán el cumplimiento exitoso de metas y objetivos propuestos por la organización. (Bautista, *et al.*, 2020). También se podría definir al desempeño laboral como un resultado del comportamiento o conducta que tiene un trabajador frente a las acciones, actividades y funciones designadas con base en su puesto de trabajo (Faria, 2000). Asimismo, Robbins *et al.*, (2013) definen al desempeño laboral como el proceso por la cual se evalúa qué tan

eficiente fue en base al logro de sus actividades y objetivos propuestos, ya sea de forma individual o como un proceso en conjunto y de equipo.

Por otro lado, Palmar *et al.*, (2014) precisan que el desempeño laboral es la respuesta eficiente y eficaz del trabajador a las funciones requeridas y asignadas en su puesto de trabajo, que ayudarán con el cumplimiento de objetivos y metas trazados por la organización. Y, por último, Campbell *et al.*, (1990), indican que el desempeño laboral se puede definir como el conjunto de conductas y acciones de un trabajador que sobresalen dentro de la organización impulsando así el crecimiento y éxito de la empresa.

Pedraza *et al.*, (2010), define al desempeño laboral como las conductas que pueden ser: individuales o en equipo y que se dan dentro de las diferentes estructuras y territorios organizacionales aportando eficiencia a la organización. Además, Milkovich y Boudreau (1994), indican que el desempeño laboral, es el resultado de una interacción entre las características del trabajador (cualidades, necesidades y habilidades), el tipo de trabajo y la organización, siendo necesario para el cumplimiento de objetivos establecidos y reforzar la relación organización – trabajador, Chiavenato (1994), definió al desempeño laboral como el cumplimiento de funciones de manera óptima, obteniendo una alta satisfacción laboral, y por último, Robbins (2009), menciona que el desempeño laboral se determinará mediante el desarrollo de actividades, un mejor desenvolvimiento y las acciones o faltas que perjudican a la empresa. Es decir, el desempeño laboral es un valor esperado por la organización con base en los diversos comportamientos que tiene un trabajador dentro del desarrollo de sus funciones en un determinado tiempo (Palací, 2005).

Con base en las diferentes definiciones de los autores citados se puede indicar de manera general, que el desempeño laboral es una serie de conductas y acciones de un trabajador en torno a las funciones y actividades que desarrolla en su puesto de trabajo, dentro

de una organización, que a su vez estará asociada al cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la empresa.

Teorías del Desempeño Laboral

Modelo de desempeño laboral de Murphy

En el modelo de desempeño laboral de Murphy (1990), sugiere que los puestos de trabajo contienen cuatro conductas generales: conductas orientadas a la tarea (a), conductas orientadas interpersonalmente (b), conductas relacionadas con la pérdida de tiempo (c) y conductas dañinas/destructivas para la empresa, ya que señala que la mayoría de trabajadores usan el tiempo para realizar actividades diferentes a sus funciones asignadas, como conversar con el compañero, gestionar conflictos o cumplir con actividades académicas, por ello el evaluar o medir solo el cumplimiento de funciones dejaría de lado muchas conductas, acciones y actividades del trabajador sin evaluar y que resultan de alta importancia para las organizaciones.

Modelo del desempeño laboral de Campbell

Campbell *et al.*, (1993), indica que el desempeño de una persona se considera a la acción y no a los resultados que conlleva esta acción, es por ello, que en su modelo de desempeño laboral se enfoca en el análisis de la acción y sus determinantes y no en los resultados.

En este modelo existen tres elementos importantes de la conducta:

1. El conocimiento declarativo: conocer acerca de los eventos y procesos que permiten comprender los requisitos de una función determinada.

2. El conocimiento de procedimientos y destrezas: es la unión del conocimiento declarativo, el conocimiento procedimental y las destrezas, las cuales pueden ser cognitivas, psicomotrices, interpersonales y perceptivas.
3. Motivación: se basan en las decisiones que tome la persona para motivarse en su trabajo, las cuales pueden ser: dirección (elección de realizar un esfuerzo), amplitud (decisión respecto al nivel de esfuerzo a realizar) y persistencia (decisión relativa a la consistencia que el esfuerzo requiera)

A base de estos tres elementos fundamentales, se enlista una serie de componentes del desempeño laboral

- Competencia en tareas específicas del puesto.
- Competencia en tareas no específicas del puesto
- Demostración de esfuerzo
- Tareas de comunicación tanto verbal como escrita
- Disciplina
- Facilitar el desempeño del equipo y compañeros
- Supervisión y dirección

Modelo Motivación – Cognición de Earley y Shalley

El modelo de Motivación – Cognición de Earley y Shalley, citado en Sanz (2002), donde asignan una mayor importancia a los aspectos cognitivos que resultan de la proyección de metas y como se refleja en la conducta laboral.

Explican el procedimiento por el cual las metas laborales establecidas por la organización influyen sobre el desempeño y ejecución de las tareas, convirtiendo a las metas

en acciones de un determinado comportamiento laboral, mediante planes de acción que se dan a partir de las siguientes premisas:

- Las personas están dirigidas por metas y son utilizadas para las actividades cognitivas, afectivas y conductuales.
- Todos los procesos cognitivos y de motivación son cíclicos e independientes.
- Las personas desempeñan actividades en un contexto social, cuyos resultados se ven reflejados en sus conductas.

Basándonos en este modelo se darán dos fases principales: el proceso de formulación donde se evalúan las metas laborales y el proceso de desarrollo - ejecución de los planes de acción, concluyendo así con un feedback acerca del cumplimiento de metas, permitiendo una continua mejora del desempeño.

Dimensiones

Escala de Desempeño Laboral (Montoya, 2016) Según el autor las dimensiones del desempeño laboral son:

1. Orientación de resultados: se basa en el cumplimiento de tareas, actividades en tiempos determinados y adecuados.
2. Calidad: es la no presencia de errores en el trabajo realizado, ni en los procesos que conlleva su realización, utilizando los recursos necesarios, bajo la supervisión del trabajo realizado.
3. Relaciones interpersonales: como el trabajador tiene un adecuado manejo de conflictos, empatía con sus compañeros y comunicación efectiva.
4. Iniciativa: se proponen nuevas ideas, brinda soluciones a problemas de manera rápida y eficiente además posee una alta adaptabilidad al cambio.

5. Trabajo en equipo: es la integración del colaborador en el equipo de trabajo, hay identificación de objetivos y colaboración con los demás trabajadores que forman parte del equipo.
6. Organización: es la planificación, el establecimiento de metas y el cumplimiento de objetivos propuestos por la organización.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

H1: Sí existe relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Ho: No existe relación entre la dimensión superior y recursos, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.
- H1: Sí existe relación entre la dimensión superior y recursos, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.
- Ho: No existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

- H1: Sí existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, y la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

En el presente estudio se empleó el método hipotético deductivo, utilizando una hipótesis como premisa para generar nuevas deducciones de las cuales se comprobará su veracidad o falsedad mediante una verificación empírica. (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2. Enfoque de la investigación

Asimismo, se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que a través de la recolección de datos cuantitativos se corroboraron las hipótesis que fueron planteadas mediante la medición numérica (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Tipo de investigación

Fue de tipo básico. Según Baena (2017), también es denominada pura, estudia un problema buscando incrementar nuevos conocimientos teóricos. En esta investigación se buscó obtener nuevos conocimientos acerca de la interacción entre las variables de estudio.

El nivel de investigación fue correlacional. Según Hernández *et al.*, (2010), asociamos variables con la finalidad de conocer la relación que puede existir entre ellas en un contexto en particular. En efecto, en este estudio se buscó hallar la relación entre las variables estrés y desempeño laborales.

3.4. Diseño de investigación

Además, siguió un diseño no experimental-transversal. Según Hernández *et al.*, (2010), en el diseño de investigación no experimental, no se manipulan variables y se observa los fenómenos y acontecimientos en su estado natural para después analizarlos. Además, el mismo autor define como diseño transversal a la recopilación de datos e información en un momento y tiempo único, describiendo variables y analizando su relación.

Las variables no fueron manipuladas para su medición y la recopilación de datos e información fue bajo la condición natural en la que se encuentra y aplicado en un tiempo único a los trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional del distrito de Magdalena del Mar.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población “se define como el conjunto de individuos u objetos de los cuales se quiere conocer y obtener datos en una investigación” (Pineda *et al.*, 1994, p. 108). En este estudio la población y la muestra fueron las mismas; Se compuso de 135 colaboradores, 42 de sexo masculino y 93 de sexo femenino, cuyas edades oscilan entre los 18 a 56 años y que tienen un tiempo de trabajo entre mínimo de 6 meses y un máximo de más de 1 año, además pertenecen a una empresa de salud ocupacional del distrito de Magdalena del Mar.

Muestra

Se define muestra, como el subgrupo de la población estudiada, del cual se recolectará y obtendrá los datos para la investigación (Hernández *et al.*, 2010). En este estudio, se empleó una muestra censal, la cual se define como aquella muestra que implica la recopilación de datos de toda la población de interés en lugar de trabajar con una muestra selecta de esa población (Arispe *et al.*, 2020); en este sentido, la muestra se compuso de 135 colaboradores

de una empresa de salud ocupacional del distrito de Magdalena del Mar, de los cuales 42 fueron de sexo masculino y 93 de sexo femenino, cuyas edades oscilan entre los 18 a 56 años y que tienen un tiempo de trabajo entre mínimo de 6 meses y un máximo de más de 1 año.

Muestreo

En el tipo de muestreo no probabilístico el investigador selecciona a los sujetos en base a ciertas características o criterios que se consideren dentro de la investigación. Y es por conveniencia porque estos individuos o casos son accesibles y aceptan ser parte de la investigación (Otzen y Manterola, 2017). Para ello se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

Criterio de inclusión

- Trabajadores de una empresa de salud ocupacional del distrito de Magdalena del Mar.
- Personal laborando en modalidad de trabajo presencial y remoto.
- Trabajadores mayores de 18 años
- Trabajadores tanto varones como mujeres

Criterio de exclusión

- Personal contratado por servicios tercerizados.
- Personal que labora por temporadas de campaña.
- Personal que no asistió en el momento de la recopilación de datos

3.6. Variables y operacionalización

Variable Estrés Laboral

Definición conceptual

Según Suárez (2012) es un conjunto de síntomas físicos y emocionales, que se dan como respuesta a situaciones estresantes en relación al trabajo, los cuales originan una inestabilidad en su desarrollo laboral.

Definición operacional

Es el conjunto de síntomas físicos y emocionales que experimentan los colaboradores, mujeres y varones, de una empresa de salud ocupacional, ubicada en el distrito de Magdalena del Mar, como respuesta a situaciones estresantes en relación al trabajo, los cuales originan una inestabilidad en su desarrollo laboral, medido a través de la Escala de Estrés Laboral, de Ivancevich y Matteson (1989) y adaptada por Suárez Tunanñaña, Angela (2013) constituida por 25 ítems que están agrupados:

- Superiores y Recursos (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24)
- Organización y Equipo de Trabajo (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25)

Cuyas opciones de respuesta están en escala ordinal, tipo Likert, del 1 al 7 con la siguiente puntuación: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7) y de cuya puntuación se obtienen los siguientes resultados: bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés.

Tabla 1
Matriz operacional de la variable estrés laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Superior y Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> - Inestable relación y comunicación entre jefes y trabajadores. - Espacios limitados y compartidos entre trabajadores. - Desinterés del bienestar del trabajador de parte de los jefes. - Inadecuada interacción del personal dentro de la organización. - Inestables relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. - Inadecuado espacio para ejercer funciones. - No hay privacidad del personal. - Ignorar las jerarquías dentro de la organización. - El ambiente laboral es inadecuado para ejercer sus funciones. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	<p>Escala ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Raras veces (2)</p> <p>Ocasionalmente (3)</p> <p>Algunas veces (4)</p> <p>Frecuentemente (5)</p> <p>Generalmente (6)</p> <p>Siempre (7)</p>	<p>Bajo nivel de estrés: 11 - 27</p> <p>Nivel intermedio: 28 - 44</p> <p>Estrés: 45 - 61</p> <p>Alto nivel de estrés: 62 - 77</p>
Organización y Equipo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de apoyo del equipo ante situaciones injustas. - Falta de empatía y retroalimentación negativa entre los compañeros de trabajo. - El equipo no brinda ayuda ante una situación complicada y compleja. - Inadecuada gestión de las políticas de la organización. - Abuso de jerarquías dentro de la organización. - Inestabilidad emocional del jefe - No hay reconocimiento sobre el buen desempeño del trabajador de parte de los jefes. - Desorganización del equipo de trabajo. - Individualidades dentro del trabajo en equipo. - Inestabilidad en conexión de internet o red. - Los equipos están inoperativos y desactualizados. - El servicio técnico y resolución de problemas no es inmediato. 	8,9,10,11,12,1 3,14,16,18,19, 20,22,23,25		<p>Bajo nivel de estrés: 15 – 35</p> <p>Nivel intermedio: 36 – 56</p> <p>Estrés: 57 – 77</p> <p>Alto nivel de estrés: 78 – 98</p>

Variable Desempeño Laboral

Definición conceptual

Montoya (2016), define al desempeño laboral como la medición del actuar de un trabajador de acuerdo a sus funciones y a su potencial de desarrollo dentro de una organización.

Definición operacional

En este estudio se la define como la actuación de los colaboradores, mujeres y varones, de una empresa de salud ocupacional del distrito de Magdalena del Mar, de acuerdo a sus funciones y a su potencial de desarrollo, medida a través del Cuestionario de Desempeño Laboral, de Montoya Mendoza Daniel Alfredo (2016), constituido por 21 ítems que están agrupados en 6 dimensiones:

- Orientación de resultados (1, 2, 3)
- Calidad (4, 5, 6, 7, 8)
- Relaciones interpersonales (9, 10, 11)
- Iniciativa (12, 13, 14, 15)
- Trabajo en equipo (16, 17, 18)
- Organización (19, 20, 21)

Cuyas opciones de respuesta están en escala ordinal, tipo Likert, del 1 al 5, obteniendo la calificación mediante la sumatoria del puntaje de cada ítem según dimensión y de cuya puntuación se obtienen los siguientes resultados: Inadecuado desempeño laboral, Regular desempeño laboral y Adecuado desempeño laboral.

Tabla 2
Matriz operacional de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Orientación al resultado	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de funciones en plazos establecidos. - Realización de funciones y actividades de manera adecuada. 	1, 3		3 – 6: Inadecuado desempeño laboral 7– 10: Regular desempeño laboral 11 – 15: Adecuado desempeño laboral
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - No hay presencia de equivocaciones en las actividades realizadas. - Utilización de los insumos necesarios. - Revisión del trabajo realizado. 	4, 5, 6, 7, 8	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	5 – 11: Inadecuado desempeño laboral 12 – 18: Regular desempeño laboral 19 – 25: Adecuado desempeño laboral
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva. - Demuestra empatía con sus compañeros. - Tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo. 	9, 11		3 – 6: Inadecuado desempeño laboral 7– 10: Regular desempeño laboral 11 – 15: Adecuado desempeño laboral

Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> - Proponen creativas e innovadoras ideas. - Brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema. - Posee adaptabilidad al cambio. 	12, 13, 14, 15	<p>4 – 9: Inadecuado desempeño laboral</p> <p>10 – 15: Regular desempeño laboral</p> <p>16 – 20: Adecuado desempeño laboral</p>
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Se integra al equipo de trabajo. - Identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros. - Colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos. 	16, 17, 18	<p>3 – 6: Inadecuado desempeño laboral</p> <p>7– 10: Regular desempeño laboral</p> <p>11 – 15: Adecuado desempeño laboral</p>
Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización. 	19, 20, 21	<p>3 – 6: Inadecuado desempeño laboral</p> <p>7– 10: Regular desempeño laboral</p> <p>11 – 15: Adecuado desempeño laboral</p>

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizó la técnica psicométrica, esta técnica es definida como un procedimiento, el cual está estandarizado y compuesto por ítems seleccionados y organizados para evaluar las reacciones de un individuo. (Rey,1973, como se citó en Aliaga, 2006)

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1: Escala de Estrés laboral OIT – OMS

Ficha técnica

Nombre: Escala de Estrés Laboral OIT – OMS

Autores: Ivancevich y Matteson (1989)

Adaptación: Ps. Suárez Tunanñaña, Angela (2013)

Administración: Individual y colectivo

Duración: 10 – 15 minutos

Aplicación: Personal mayor de 18 años que esté laborando.

Significación: Medir e identificar factores de estrés laboral.

Descripción: Se compone de 25 ítems que están agrupados en 2 factores: superior y recursos (1,2,3,4,5,6,7,15,21,24) y organización y equipo de trabajo (8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25) cuyas respuestas están en escala ordinal, tipo Likert, del 1 al 7 con la siguiente puntuación: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7), obteniendo la calificación mediante la sumatoria del puntaje de cada ítem según dimensión y la sumatoria total de las dimensiones de la escala.

Interpretación:

	Bajo	Promedio bajo	Promedio alto	Alto
Superior y Recursos	11 – 27	28 – 44	45 – 61	62 – 77
Organización y Equipo de trabajo	15 – 35	36 – 56	57 – 77	78 – 98
Estrés Laboral	26 -101	103 - 119	120 – 128	129 – 157

Instrumento 2: Cuestionario de Desempeño Laboral

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Ps. Montoya Mendoza, Daniel Alfredo (2016)

Administración: Individual y colectivo

Duración: 10 – 15 minutos

Aplicación: Personal mayor de 18 años que esté laborando.

Significación: Medir el nivel de desempeño laboral.

Descripción: Se compone de 21 ítems que están agrupados en 6 dimensiones:

orientación de resultados (1, 2, 3), calidad (4, 5, 6, 7, 8), relaciones interpersonales (9, 10, 11), iniciativa (12, 13, 14, 15), trabajo en equipo (16, 17, 18) y organización (19, 20, 21), cuyas opciones de respuesta están en escala ordinal, tipo Likert, del 1 al 5 con la siguiente puntuación: muy bajo (1), bajo (2), moderado (3), alto (4), frecuentemente y muy alto (5), obteniendo la calificación mediante la sumatoria del puntaje de cada ítem según dimensión y la sumatoria total de las dimensiones de la escala.

Interpretación:

Variable	Inadecuado	Regular	Adecuado
Orientación de resultados	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Calidad	5 – 11	12 – 18	19 – 25
Relaciones interpersonales	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Iniciativa	4 – 9	10 – 15	16 – 20
Trabajo en equipo	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Organización	3 – 6	7 – 10	11 – 15
Desempeño laboral	21 – 48	49 – 76	77 – 105

3.7.3. Validación

Escala de estrés laboral OIT – OMS

Esta escala tiene como autores a la OIT-OMS, fue sustentada por Ivancevich y Matteson (1989); sin embargo, no se encontraron evidencias de la prueba original.

En Perú fue adaptado por Suárez, se utilizó la validez de constructo mediante el método de análisis factorial exploratorio, obteniendo el índice KMO de 0,953 y la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2=4752,595$; $p=0.000$) indicando la aptitud de la estructura matricial para ser analizada mediante el análisis factorial considerando solo cargas factoriales superiores a 0,5. Se obtuvieron dos dimensiones que contribuyeron al 64,715% de la variabilidad explicada.

Cuestionario de Desempeño Laboral

Para la validez del instrumento se utilizó una validez de contenido, por juicio de expertos obteniendo un Coeficiente V de Aiken de 0.83, es decir cerca de 1, demostrando así la validez del cuestionario. (Montoya, 2016)

En la presente investigación para obtener la validez del cuestionario, se utilizó juicio de cinco expertos, obteniendo un coeficiente V de Aiken de 0.96, cerca de 1,

confirmando la validez del cuestionario, a su vez se realizó la validez de constructo mediante AFC, determinando la confiabilidad del instrumento obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.90 para la escala total, indicando así que el instrumento es confiable para su aplicación

3.7.4. Confiabilidad

Escala de estrés laboral OIT – OMS

En Perú, utilizó el método de medidas de consistencia interna, mediante la estadística de Alfa de Cronbach, en la que se obtuvo un puntaje de 0,966 considerándose un nivel alto de confiabilidad para la escala (Suárez, 2013).

Cuestionario de Desempeño Laboral

Se utilizó el método de medidas de consistencia interna, mediante la estadística de Alfa de Cronbach, en la que se obtuvo un puntaje de 0,866 considerándose un nivel alto de confiabilidad para el cuestionario (Montoya, 2016).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se solicitó la autorización a la gerente general de la empresa privada de salud ocupacional para realizar la aplicación de los instrumentos a quienes laboran en las diferentes modalidades de trabajo: presencial, remoto y mixto. Por contexto de pandemia la aplicación fue de manera virtual, utilizándose la herramienta de Google Forms donde se consideró dos aspectos fundamentales para la recolección de datos, el consentimiento informado para la realización y aceptación de ser parte de la investigación, se remitió el acceso a la encuesta al área de Recursos Humanos para su difusión a todos los trabajadores mediante el correo institucional, empezando la recolección de datos en el mes de julio del año 2023.

Para el análisis de datos se utilizó IBM SPSS Statistic, mediante el análisis descriptivo e inferencial. Descriptivo, porque los datos obtenidos de la muestra estudiada se presentaron mediante tablas de frecuencia y figura de barras, e inferencial, ya que, en base a los resultados recolectados, se realizaron las conclusiones y/o recomendaciones.

Además, se realizó la comprobación de las hipótesis planteadas mediante el estadístico de coeficiente de correlación de Spearman, dado que luego de determinar la distribución normal mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se encontró la ausencia de normalidad en los datos.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación respetó el derecho de autodeterminación y toma de decisiones de los participantes que formaron parte de la investigación, luego de haber sido informados claramente acerca de los motivos y objetivos del estudio, mediante un consentimiento informado, donde dieron su respuesta afirmativa o negativa para la participación, la cual fue confidencial, de manera libre, sin presiones o influencias y con el conocimiento de que podrían retirarse de la investigación cuando lo decida. Del mismo modo el bienestar de los participantes estuvo por encima de la investigación, velando por la participación equitativa y bajo las mismas condiciones, sin recibir ninguna retribución económica por participar en el presente estudio.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

Tabla 3

Estadísticos descriptivos para las variables de estudio y dimensiones

Dimensiones / Variables	Min	Máx	M	DE
Superior y recursos	11	66	27.95	13.767
Organización y equipo de trabajo	14	86	36.76	19.301
Estrés laboral	25	149	64.70	32.545
Orientación de resultados	4	10	8.41	1.224
Calidad	14	23	19.58	1.518
Relaciones Interpersonales	8	10	9.67	0.609
Iniciativa	11	20	16.92	2.279
Trabajo en Equipo	5	15	13.31	2.166
Organización	9	15	13.84	1.311
Desempeño laboral	66	91	81.73	5.261

En la Tabla 3 se observa que la variable estrés laboral presenta una puntuación media de 64.7 con una desviación estándar de 32.54. Por otra parte, la variable desempeño laboral presenta una media de 81.73 puntos y una desviación estándar de 5.261. Se infiere que existe una distribución adecuada de las puntuaciones de ambas variables.

Tabla 4
Frecuencia y porcentaje para el sexo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	42	31.1
Femenino	93	68.9
Total	135	100%

En la Tabla 4 se observa que, el 68.9% de los colaboradores son de género femenino, mientras que el género masculino representó el 31.1% del total.

Tabla 5
Frecuencia y porcentaje para la edad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	44	32.6%
31 a 43 años	86	63.7%
44 a 56 años	5	3.7%
Total	135	100%

En la Tabla 5 se observa que, el rango de edad más frecuente fue el de 31 a 43 años con el 63.7%, seguido por el 32.6% que engloba a los colaboradores con edades entre 18 a 30 años, mientras que el rango de 44 a 56 años representa el 3.7% del total.

Tabla 6
Frecuencia y porcentaje para el tiempo de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	7	5.2%
6 meses a 1 año	34	25.2%
Más de 1 año	94	69.6%
Total	135	100%

En la Tabla 6 se observa que, el 69.6% de los trabajadores se encuentran laborando más de 1 año; mientras que el 25.2% entre 6 y 12 meses; además, en una menor proporción el 5.2% lleva laborando menos de 6 meses.

Tabla 7
Variable estrés laboral y dimensiones

Variable	Bajo		Promedio bajo		Promedio alto		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Superior y recursos	78	57.8	37	27.4	18	13.3	2	1.5
Organización y equipo de trabajo	74	54.8	38	28.1	17	12.6	6	4.4
Estrés laboral	112	83	12	8.9	3	2.2	8	5.9

Nota: *f* = frecuencia; % = porcentaje

En la Tabla 7 se observa que la categoría bajo, lideró la distribución tanto en las dimensiones: superior y recursos (57.8%) y organización y equipo de trabajo (54.8%), así como en la variable estrés laboral (83%).

Tabla 8
Variable desempeño laboral y dimensiones

Variable	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Orientación de resultados	8	5.9	127	94.1	-	-
Calidad	-	-	31	23	104	77
Relaciones Interpersonales	-	-	135	100	-	-
Iniciativa	-	-	41	30.4	94	69.6
Trabajo en Equipo	6	4.4	1	0.7	128	94.8
Organización	-	-	2	1.5	133	98.5
Desempeño laboral	-	-	20	14.8	115	85.2

En la Tabla 8 se observa que, la categoría regular predominó en las dimensiones orientación de resultados con el 94.1% (127) y relaciones interpersonales con el 100% (135); mientras que la categoría adecuada lo hizo en las dimensiones calidad con el 77% (104), iniciativa con el 69.6% (94), trabajo en equipo con el 94.8% (128) y organización con el 98.5% (133); así como con la variable desempeño laboral con el 85.2% (115).

Tabla 9
Prueba de ajuste de normalidad

Variables	K-S	Sig.
Superior y recursos	0.134	0.00
Organización y equipo de trabajo	0.133	0.00
Estrés laboral	0.129	0.00
Desempeño laboral	0.104	0.00

En la Tabla 9 se observa que, en la prueba de ajuste de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) se demuestra que las variables estrés laboral y desempeño laboral, así como las dimensiones superior y recursos y organización y equipo de trabajo no presentan distribución normal ($p < 0.05$). Por ello, en lo sucesivo respecto a las variables de estudio se empleará estadística no paramétrica para hallar la relación existente, mediante la prueba de Spearman.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Ho: No existe relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

H1: Sí existe relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

Tabla 10
Correlación entre estrés y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Estrés	Rho	-0.183
	Sig.	0,034

En la Tabla 10 se observa que, el estrés laboral se correlaciona de manera negativa, baja significativa con el desempeño laboral ($\rho = -0.183$; $p < 0.05$), es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional. De modo que, si los colaboradores presentan elevados índices de estrés laboral disminuirán su desempeño laboral.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre la dimensión superior y recursos, de la variable estrés laboral, y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

H1: Sí existe relación entre la dimensión superior y recursos, de la variable estrés laboral, y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

Tabla 11
Correlación entre dimensión superior y recursos y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Superior y recursos	Rho	-0.192
	Sig.	0,025

En la Tabla 11 se observa que, la dimensión superior y recursos se correlaciona de manera inversa baja significativa con el desempeño laboral ($\rho = -$

0.192; $p < 0.05$), es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre la dimensión superior y recursos y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional. De modo que, si los colaboradores perciben un elevado estrés producto de la falta de recursos y un estilo de liderazgo autoritario su desempeño laboral disminuirá.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

H1: Sí existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión organización y equipo de trabajo y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Organización y equipo de	Rho	-0.182
trabajo	Sig.	0.035

En la Tabla 12 se observa que, la dimensión organización y equipo de trabajo se correlaciona de manera inversa baja significativa con el desempeño laboral ($\rho = -0.182$; $p < 0.05$), es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional. De modo que, si los colaboradores perciben un elevado estrés producto de la falta de organización y ausencia de coordinación en el equipo de trabajo su desempeño laboral disminuirá.

4.1.3 Discusión

A partir de los resultados estadísticos, en función a la hipótesis general, la cual fue sí existe relación entre estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023; se encontró que el estrés laboral se correlaciona de manera negativa, baja y significativa con el desempeño laboral ($\rho=-0.183$; $p<0.05$). Es así como, se rechaza la hipótesis nula, por lo que, si los colaboradores presentan elevados índices de estrés laboral disminuirán su desempeño laboral.

Al respecto, Ganster y Rosen (2013) indican que el estrés laboral es un proceso de reacciones físicas y cognitivas que suceden como respuesta a una serie de eventos o sucesos que se dan dentro del entorno laboral y que pueden afectar el bienestar del colaborador. Mientras que Robbins *et al.*, (2013) definen el desempeño laboral como el proceso por la cual se evalúa qué tan eficiente ha sido una empresa en base al logro de sus actividades y objetivos propuestos, ya sea de forma individual o como un proceso en conjunto y de equipos.

En este sentido, los resultados de este estudio coinciden con los de Morales (2021) quien encontró en un grupo de trabajadores de un centro de salud que el estrés laboral se correlaciona con el desempeño laboral de manera inversa y significativa ($\rho=-0.627$, $p=.000$); de igual manera, se alinea con lo encontrado por Ortiz y Palomino (2021) quienes hallaron el estrés laboral se correlaciona con el desempeño laboral de manera inversa y significativa ($\rho=-0.627$, $p=.000$) en un grupo de trabajadores de servicio al cliente.

Por otra parte, contradice lo encontrado por Panduro (2019) quien encontró que el estrés laboral no se correlacionó con el desempeño laboral ($r=-0.040$, $p=0.724$)

en los trabajadores de un centro de salud, rechazando la hipótesis planteada y aceptando la hipótesis nula, debido a que supera el nivel de significancia permitido, es probable que esto se deba a que la muestra en dicha investigación fue claramente menor ($n=80$); en esta misma línea, con la investigación de Guerrero y Rodríguez (2020) se halló una correlación positiva significativa entre el estrés y desempeño laboral ($\rho = 0.413$, $p=0.000$).

A partir de todo ello, se puede señalar que si los trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional presentan un alto estrés laboral, es probable que su desempeño laboral se vea afectado negativamente, debido a que el estrés crónico puede disminuir la concentración y la motivación de los empleados, provocar agotamiento emocional, afectar las relaciones laborales y aumentar el ausentismo y la rotación laboral, impactando negativamente con la productividad de la empresa y en consecuencia con su imagen institucional.

Asimismo, respecto a la hipótesis específica 1 la cual fue existe relación entre la dimensión superior y recursos y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023; se halló que la dimensión superior y recursos se correlaciona de manera inversa baja significativa con el desempeño laboral ($\rho = -0.192$; $p < 0.05$). Es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, si los colaboradores perciben un elevado estrés producto de la falta de recursos y un estilo de liderazgo autoritario su desempeño laboral disminuirá.

Al respecto, Suárez (2013) señala que el factor superior y recursos es la comprensión de la visión, misión, metas y objetivos de la empresa, la relación trabajador – superior, el respetar la burocracia establecida dentro de la organización,

junto a los niveles de jerarquía y el control que puede ejercer el trabajador al momento de cumplir con sus labores.

En este sentido, los resultados de este estudio coinciden con lo encontrado por Paucar (2023) quien evidenció una correlación inversa en las variables de estrés y el desempeño laboral ($r=-0.383$, $p= <0,05$) con una menor predominancia de los recursos materiales y humanos para realizar sus labores; de igual manera, con lo encontrado por Dueñas (2020) quien demostró que el estrés laboral se correlaciona inversamente y en una intensidad fuerte con el desempeño laboral ($r=-0.841$, $p= .001$) y destacó la importancia de la organización y la cultura de la empresa para favorecer el rendimiento del trabajador.

A partir de todo ello, se puede señalar que, si los trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional poseen recursos materiales adecuados y una buena organización en la empresa, es probable que su desempeño laboral sea altamente positivo. Lo anterior puede generar una mayor motivación en el trabajador al sentirse respaldado y apoyado por sus compañeros; además, evidenciarán una mejor efectividad en sus labores caracterizado por una atención de calidad basado en la humanidad e innovación. Es así que, esto influirá positivamente en el desempeño y rendimiento del trabajador favoreciendo a largo plazo a la empresa.

Por último, en función a la hipótesis específica 2 la cual fue existe relación entre la dimensión organización y equipo de trabajo y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023; se encontró que la dimensión organización y equipo de trabajo se correlaciona de manera inversa baja significativa con el desempeño laboral ($\rho=-0.182$; $p<0.05$), es así que se rechaza la hipótesis nula; por lo que, si los colaboradores perciben un elevado estrés

producto de la falta de organización y ausencia de coordinación en el equipo de trabajo su desempeño laboral disminuirá.

Al respecto, Suárez (2013) señala que el factor organización y equipo se basa en la atmósfera o clima dentro de la organización donde se dan las interacciones de los trabajadores, además se comparten emociones y opiniones dentro del equipo de trabajo, buscando una afinidad o pertenecer a un grupo humano el cual se identifique con la empresa logrando así los objetivos. En este sentido, los resultados de este estudio coinciden con lo encontrado por Vera y Chapoñan (2021) quien evidenció una correlación inversa moderada significativa entre ambas variables de estudio ($\rho = -0.607, p=.002$) demostrando una elevada organización del equipo.

Por otro lado, se contrapone con lo hallado por Rojas y Arteaga (2021) quienes evaluaron a trabajadores y encontraron que el estrés laboral está correlacionado con el desempeño laboral ($r=0,86: p<0.05$) de manera positiva y significativa, se diferencia de esta investigación al presentar una muestra exclusivamente administrativo y presentó una significancia menor al 0.05; por lo que según estos resultados un mayor estrés laboral conlleva un mejor desempeño laboral.

A partir de todo ello, se puede señalar que un alto apoyo de los compañeros, una buena organización de la empresa y un equipo de trabajo adecuado pueden influir positivamente en el desempeño laboral de los empleados al aumentar su motivación, mejorar la colaboración y comunicación, reducir el estrés y promover su crecimiento profesional.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: La variable estrés laboral se correlaciona de manera negativa, baja significativa con la variable desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional ($\rho=-0.183$; $p<0.05$). Los resultados obtenidos refutan la hipótesis nula y respaldan la noción de que los trabajadores que enfrentan altos niveles de estrés laboral tienen un menor desempeño laboral.

Segunda: La dimensión superior y recursos, de la variable estrés laboral, se correlaciona de manera inversa, baja significativa con la variable desempeño laboral de una empresa privada de salud ocupacional ($\rho=-0.192$; $p<0.05$). Los resultados obtenidos refutan la hipótesis nula y respaldan la noción que los trabajadores que carecen de una supervisión y apoyo correcto por sus superiores, así como de unos recursos adecuados tendrán un menor desempeño laboral.

Tercera: La dimensión organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral, se correlacionan de manera inversa, baja significativa con la variable desempeño laboral de una empresa privada de salud ocupacional ($\rho=-0.182$; $p<0.05$). Los resultados obtenidos refutan la hipótesis nula y respaldan la noción que los trabajadores que laboran en una

empresa que carezca de una organización adecuada y un sistema de trabajo optimizado, así como funciones y roles claros, tendrán un menor desempeño laboral.

5.2 Recomendaciones

Primera: Establecer programas de bienestar y apoyo emocional para los empleados. Esto puede incluir la implementación de sesiones de asesoramiento o terapia, actividades de promoción de la salud mental, talleres de manejo del estrés y programas de conciliación trabajo-vida personal.

Segunda: Fomentar prácticas de autocuidado entre los trabajadores. Esto implica alentar a los empleados a tomar descansos regulares, hacer ejercicio físico, practicar técnicas de relajación y mantener una dieta saludable. También es importante que los trabajadores establezcan límites claros entre el trabajo y la vida personal, evitando llevarse tareas a casa y asegurándose de desconectar durante los tiempos libres.

Tercera: Promover un entorno laboral saludable y brindar apoyo a los empleados. Los líderes deben estar atentos a las cargas de trabajo excesivas y distribuir equitativamente las responsabilidades. Además, deben fomentar la comunicación abierta y la retroalimentación constructiva, así como reconocer y recompensar los logros de los empleados.

Cuarta: Replicar este estudio tomando en cuenta que se investiguen los factores específicos que contribuyen al estrés laboral en la industria de la salud ocupacional. Estos estudios pueden identificar las áreas problemáticas y las causas subyacentes del estrés laboral, lo que ayudará a diseñar intervenciones más efectivas y personalizadas.

REFERENCIAS

- Aliaga, J. (2006). Psicometría: Test Psicométricos, Confiabilidad y Validez. *Psicología. Tópicos de actualidad*, 8, 85 – 108.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=RK3XguYAAAAJ&citation_for_view=RK3XguYAAAAJ:LkGwnXOMwfcC
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_abstract&lng=en
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). A Theory of Performance. *Personnel Selection in Organizations*, 43(5), 33 – 70. DOI: [10.4236/jssm.2016.92013](https://doi.org/10.4236/jssm.2016.92013)

- Campbell, J., McHenry, J. y Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33. DOI: [10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x)
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., y Boudreau, J. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of applied psychology*, 85(1), 65. <https://psycnet.apa.org/record/2000-03754-007>
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. Ediciones Mc Graw Hill Colombia. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chuchuca, J. M. y Mora, A. L. (2020). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay Junio-noviembre 2020* [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. *Repositorio Digital Un Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
- Cox, T. (1978). *Stress*. Editorial Mc Millan.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mc Graw Hill.
- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del hospital Natalia Huerta de Niemes*. [Tesis Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. *Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>

- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.
<https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Faria, M. (2000). *Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral*. Limusa
- Fontana, D. (1995). *Control del Estrés*. El Manual Moderno.
- French, J. y Kahn, R. (1962). A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. *Journal of Social Issues* 18, 1 – 47. DOI:
<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1962.tb00415.x>
- Galán, S. (2012). Estrés y salud. Investigación básica y aplicada. México: Manual Moderno. *Revista Psicología*, 32(1), 155-156.
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_ps/article/view/7817
- Gamboa, M. (2018). Estadísticas aplicadas a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 2(5), 1-32.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>
- Ganster, D. y Rosen, C. (2013). Work Stress and Employee Health: A Multidisciplinary Review. *Journal of Management*, 39(5), 1085-1122. DOI:
[10.1177/0149206313475815](https://doi.org/10.1177/0149206313475815)
- Guerrero, A. y Rodríguez, D. (2020). *Estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la I.E.I. 0094 – Shilcayo*. [Tesis Bachillerato, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3444>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. (5ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Iniesta A, et al. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Sans Growing Brands.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285 – 308. DOI: <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Editorial Martínez Roca.
- Luzardo, M. y Jiménez, R. (2018). *Manual de Inferencia Estadística*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *RESPYN Revista Salud Pública Y Nutrición*, 8(4). <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Merín, J., Cano, A. y Miguel, J. (1995). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención / Occupational stress: theoretical back-ground and intervention framework. *Ansiedad y Estrés*, 1, 113-130. https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-ground_and_intervention_framework
- Milkovich, T. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*. Wesley Iberoamericana.
- Montoya, D. (2015). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: CASO PTS PERU 2015* [Tesis

maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital UPC.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>

Morales, D. (2021). *Estrés laboral y desempeño del profesional de enfermería de UCI del Hospital Nacional Dos de Mayo* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74361>

Murphy, K. (1990). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice*. Lawrence Erlbaum Associates.

Ocharán, L. (2017). *Competencias gerenciales y desempeño laboral de las enfermeras de SANNA Clínica San Borja, Lima 2017* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21818>

Onofre, F. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.*

° 1, Quito [Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-DIGITAL

– Repositorio Institucional del Organismo de la Comunidad Andina, CAN.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*.

Ginebra: OIT. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Ortiz, A. y Palomino, N. (2021). *Estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima* [Tesis Licenciatura, Universidad César

Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62569>

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227 – 232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Educación México.
- Palmar, G., Valero, U., y Rafael, S. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Panduro, R. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - EsSalud, Tarapoto* [Tesis Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2339>
- 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*, 16(3), 493–505.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*, (10ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., Coulter, M., Huerta, J. y Castellanos, G. (2008). *Administración: Un empresario competitivo*. Pearson Educación México.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>

- Rojas, J. y Arteaga, M. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Facultad de Ciencias Contables*, 1(1), 1-16.
<https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Rojas, K. (2019). *El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la subprefectura distrital de Independencia, Lima 2018* [Tesis Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20046>
- Sanz, A. (2002). *Apuntes de psicología del trabajo*. UNED
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33–50.
<https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>
- Torres, A., Colorado, F. y Gaviria, R (2020). *Influencia de los niveles de estrés en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Sandraagro en el departamento Caquetá* [Tesis Maestría, Universidad ECCI]. Repositorio Digital ECCI <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/831>
- Trujillo, C., y García, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira* [Tesis de Bachiller, Universidad Tecnológica de Pereira]. Repositorio Institucional Universidad Tecnológica de Pereira <https://hdl.handle.net/11059/786>
- Vera, A. y Chapoñan, E. (2019). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa en Villa El Salvador* [Tesis Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/1239>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORALES EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD OCUPACIONAL, LIMA – 2023.

AUTOR: PORTOCARRERO CABELLOS JENEFFER ZAFIRO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Estrés Laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
¿Cuál es la relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023?	Determinar la relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.	Si existe relación entre las variables estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.		<ul style="list-style-type: none"> - Inestable relación y comunicación entre jefes y trabajadores. - Espacios limitados y compartidos entre trabajadores. - Desinterés del bienestar del trabajador de parte de los jefes. - Inadecuada interacción del personal dentro de la organización. - Inestables relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. - Inadecuado espacio para ejercer funciones. - No hay privacidad del personal. - Ignorar las jerarquías dentro de la organización. - El ambiente laboral es inadecuado para ejercer sus funciones. 			Escala ordinal Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4) Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7)	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis general	Superior y Recursos.		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 21, 24		Bajo nivel de estrés: <101 Nivel intermedio: 103 – 119 Estrés: 120 – 128 Alto nivel de estrés: >129	
1. ¿Existe relación entre las dimensiones superiores y recursos, de las variables estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023?	1. Determinar la relación entre las dimensiones superiores y recursos, de la variable estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.	1. Sí existe relación entre las dimensiones superiores y recursos, de la variable estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.	Organización y Equipo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de apoyo del equipo ante situaciones injustas. - Falta de empatía y retroalimentación negativa entre los compañeros de 	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	Escala ordinal Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3)	Bajo nivel de estrés: <101 Nivel intermedio: 103 – 119 Estrés: 120 – 128 Alto nivel de estrés: >129	

2. ¿Existe relación entre las dimensiones organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023?

2. Determinar la relación entre las dimensiones organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.

2. Sí existe relación entre las dimensiones organización y equipo de trabajo, de la variable estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Salud Ocupacional, Lima – 2023.

- trabajo.
- El equipo no brinda ayuda ante una situación complicada y compleja.
 - Inadecuada gestión de las políticas de la organización.
 - Abuso de jerarquías dentro de la organización.
 - Inestabilidad emocional del jefe
 - No hay reconocimiento sobre el buen desempeño del trabajador de parte de los jefes.
 - Desorganización del equipo de trabajo.
 - Individualidades dentro del trabajo en equipo.
 - Inestabilidad en conexión de internet o red.
 - Los equipos están inoperativos y desactualizados.
 - El servicio técnico y resolución de problemas no es inmediato.

Algunas veces (4)
Frecuentemente (5)
Generalmente (6)
Siempre (7)

Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Orientación al resultado	-Cumplimiento de funciones en plazos establecidos.	1, 2, 3	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	3 – 6: Inadecuado desempeño 7– 10: Regular desempeño 11 – 15: Adecuado desempeño
	-Realización de funciones y actividades de manera adecuada.			
Calidad	-No hay presencia de errores en el trabajo realizado.	4, 5, 6, 7, 8	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	5 – 11: Inadecuado desempeño 12 – 18: Regular desempeño 19 – 25: Adecuado desempeño
	-Utilización de los insumos necesarios.			
	-Revisión del trabajo realizado.			

Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> -Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva. -Demuestra empatía con sus compañeros. -Tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo. 	9, 10, 11	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	3 – 6: Inadecuado desempeño 7– 10: Regular desempeño 11 – 15: Adecuado desempeño
Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> -Proponen creativas e innovadoras ideas. -Brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema. -Posee adaptabilidad al cambio. 	12, 13, 14, 15	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	4 – 9: Inadecuado desempeño 10 – 15: Regular desempeño 16 – 20: Adecuado desempeño
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> -Se integra al equipo de trabajo. -Identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros. -Colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos. 	16, 17, 18	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	3 – 6: Inadecuado desempeño 7– 10: Regular desempeño 11 – 15: Adecuado desempeño
Organización	<ul style="list-style-type: none"> -Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización. 	19, 20, 21	Escala ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	3 – 6: Inadecuado desempeño 7– 10: Regular desempeño 11 – 15: Adecuado desempeño

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS

Versión adaptada por Suárez (2013)

Para cada ítem Ud. Debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, marcando la opción que mejor lo describa.

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

MARQUE CON UN ASPA (X) SU RESPUESTA EN LOS RECUADROS DEL 1 AL 7.

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							

14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL DE MONTOYA
Versión original

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X sólo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

Edad...Sexo Grado de instrucción.....
 Ocupación de trabajo.....

- Muy Bajo 1
- Bajo 2
- Moderado 3
- Alto 4
- Muy Alto 5

Nº	ITEMS	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes					

11	Evita los conflictos dentro del equipo					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
18	Colabora con los demás para el logro de objetivos					
19	Planifica sus actividades					
20	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos					
21	Se preocupa por alcanzar las metas					
PUNTAJE TOTAL:						

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL DE MONTOYA
Versión adaptada

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Al responder cada uno de los ítems, marque con una X sólo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

Edad...Sexo Grado de instrucción.....

Ocupación de trabajo.....

- Muy Bajo 1
- Bajo 2
- Moderado 3
- Alto 4
- Muy Alto 5

Nº	ITEMS	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
		1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
3	Presenta una alta frecuencia de errores al momento de realizar su trabajo					
4	Utiliza de manera adecuada los recursos que le brinda su empresa					
5	No requiere de supervisión frecuente					
6	Se muestra profesional en el trabajo					
7	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
8	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
9	Evita los conflictos dentro del equipo					
10	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					

11	Se muestra asequible al cambio					
12	Se anticipa a las dificultades					
13	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
14	Se integra con facilidad al equipo de trabajo					
15	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
16	Colabora con los demás para el logro de objetivos					
17	Planifica sus actividades					
18	Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos					
19	Se preocupa por alcanzar las metas					
PUNTAJE TOTAL:						

Anexo 3. Validez del Instrumento

Validación del Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya

Estimado Juez, Para brindar su evaluación y comentarios le solicito emplee las escalas de valoración y los espacios en blanco para brindar sus sugerencias en cada aspecto:

X – si cumple con los requisitos

O – si no cumple con ellos

Orientación al resultado				
Indicadores: Cumplimiento de trabajo en plazos establecidos y realización de trabajo de manera adecuada.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
1. Termina su trabajo oportunamente	x	x	x	
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	x	x	x	
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	o	o	o	Reformular la pregunta y/o retirarla de la dimensión.
Calidad				
Indicadores: No hay presencia errores en el trabajo realizado, utilización de los recursos necesarios y supervisión del trabajo realizado.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
4. No comete errores en el trabajo	X	X	X	
5. Hace uso racional de los recursos	o	o	o	Reformular la pregunta.
6. No requiere de supervisión frecuente	X	X	X	
7. Se muestra profesional en el trabajo	X	X	X	
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	x	x	X	
Relaciones interpersonales				
Indicadores: Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva, demuestra empatía con sus compañeros y tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo.				
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	X	X	X	
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes	X	X	X	
11. Evita los conflictos dentro del equipo	X	X	X	
Iniciativa				
Indicadores: Proponen creativas e innovadoras ideas, brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema y posee adaptabilidad al cambio.				
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X	X	X	
13. Se muestra asequible al cambio	X	X	X	
14. Se anticipa a las dificultades	X	X	X	
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	X	X	X	

Trabajo en equipo				
Indicadores: Se integra al equipo de trabajo, identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros y colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	O	o	O	Reformular la pregunta.
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X	x	X	
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	x	X	X	
Organización				
Indicadores: Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización.				
19. Planifica sus actividades	X	X	X	
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	X	X	X	
21. Se preocupa por alcanzar las metas	X	X	X	

En términos generales considero que la rúbrica presentada está:

Lista para su aplicación

Con observaciones

Presenta dificultades

Nombre y apellidos del experto: Alatrística Portilla Julia Isabel

Firma:



Fecha: 30.04.2023

Validación del Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya

Estimado Juez, Para brindar su evaluación y comentarios le solicito emplee las escalas de valoración y los espacios en blanco para brindar sus sugerencias en cada aspecto:

- X – si cumple con los requisitos
O – si no cumple con ellos

Orientación al resultado				
Indicadores: Cumplimiento de trabajo en plazos establecidos y realización de trabajo de manera adecuada.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
1. Termina su trabajo oportunamente	X	X	X	
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	X	X	X	
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	X	X	X	
Calidad				
Indicadores: No hay presencia errores en el trabajo realizado, utilización de los recursos necesarios y supervisión del trabajo realizado.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
4. No comete errores en el trabajo	0	x	X	
5. Hace uso racional de los recursos	X	X	X	
6. No requiere de supervisión frecuente	X	X	X	
7. Se muestra profesional en el trabajo	X	X	X	
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	X	X	X	
Relaciones interpersonales				
Indicadores: Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva, demuestra empatía con sus compañeros y tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo.				
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	X	X	X	
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes	X	X	X	
11. Evita los conflictos dentro del equipo	X	X	X	
Iniciativa				
Indicadores: Proponen creativas e innovadoras ideas, brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema y posee adaptabilidad al cambio.				
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X	X	X	
13. Se muestra asequible al cambio	X	X	X	
14. Se anticipa a las dificultades	X	X	X	
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	X	X	X	

Trabajo en equipo				
Indicadores: Se integra al equipo de trabajo, identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros y colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	X	X	X	
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X	X	X	
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	X	X	X	
Organización				
Indicadores: Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización.				
19. Planifica sus actividades	X	X	X	
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	X	X	X	
21. Se preocupa por alcanzar las metas	X	X	X	

En términos generales considero que la rúbrica presentada está:

Lista para su aplicación.

Con observaciones

X

Presenta

dificultade

s.

Nombre y apellidos del experto: MAX TULIO ARROYO CORONEL



Firma: _____

Fecha: 30/04/2022

Validación del Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya

Estimado Juez, Para brindar su evaluación y comentarios le solicito emplee las escalas de valoración y los espacios en blanco para brindar sus sugerencias en cada aspecto:

X – si cumple con los requisitos

O – si no cumple con ellos

Orientación al resultado				
Indicadores: Cumplimiento de trabajo en plazos establecidos y realización de trabajo de manera adecuada.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
1. Termina su trabajo oportunamente	X	X	X	
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	X	X	X	
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	X	X	X	
Calidad				
Indicadores: No hay presencia errores en el trabajo realizado, utilización de los recursos necesarios y supervisión del trabajo realizado.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
4. No comete errores en el trabajo	X	X	X	
5. Hace uso racional de los recursos	X	X	X	
6. No requiere de supervisión frecuente	X	X	X	
7. Se muestra profesional en el trabajo	X	X	X	
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	X	X	X	
Relaciones interpersonales				
Indicadores: Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva, demuestra empatía con sus compañeros y tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo.				
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	X	X	X	
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes	X	X	X	
11. Evita los conflictos dentro del equipo	X	X	X	
Iniciativa				
Indicadores: Proponen creativas e innovadoras ideas, brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema y posee adaptabilidad al cambio.				
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X	X	X	

13. Se muestra asequible al cambio	X	X	X	
14. Se anticipa a las dificultades	X	X	X	
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	X	X	X	
Trabajo en equipo				
Indicadores: Se integra al equipo de trabajo, identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros y colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	X	X	X	
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X	X	X	
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	X	X	X	
Organización				
Indicadores: Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización.				
19. Planifica sus actividades	X	X	X	
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	X	X	X	
21. Se preocupa por alcanzar las metas	X	X	X	

En términos generales considero que la rúbrica presentada está:

Lista para su aplicación.

Con observaciones

Presenta dificultades

Nombre y apellidos del experto: Nathaly Stefany Figueroa Pimentel

Firma:



Mg Nathaly Stefany Figueroa Pimentel
PFCO. MIA
CNP 23122
Fecha: 24-05-2022

Fecha: 03 MAYO 2022

Validación del Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya

Estimado Juez, Para brindar su evaluación y comentarios le solicito emplee las escalas de valoración y los espacios en blanco para brindar sus sugerencias en cada aspecto:

X – si cumple con los requisitos

O – si no cumple con ellos

Orientación al resultado				
Indicadores: Cumplimiento de trabajo en plazos establecidos y realización de trabajo de manera adecuada.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
1. Termina su trabajo oportunamente	X	X	X	
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	X	X	X	
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	X	X	X	
Calidad				
Indicadores: No hay presencia errores en el trabajo realizado, utilización de los recursos necesarios y supervisión del trabajo realizado.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
4. No comete errores en el trabajo	X	X	X	
5. Hace uso racional de los recursos	X	X	X	
6. No requiere de supervisión frecuente	X	X	X	
7. Se muestra profesional en el trabajo	X	X	X	
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	X	X	X	
Relaciones interpersonales				
Indicadores: Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva, demuestra empatía con sus compañeros y tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo.				
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	X	X	X	
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes	X	X	X	
11. Evita los conflictos dentro del equipo	X	X	X	
Iniciativa				
Indicadores: Proponen creativas e innovadoras ideas, brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema y posee adaptabilidad al cambio.				
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X	X	X	

13. Se muestra asequible al cambio	X	X	X	
14. Se anticipa a las dificultades	X	X	X	
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	X	X	X	
Trabajo en equipo				
Indicadores: Se integra al equipo de trabajo, identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros y colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	X	X	X	
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X	X	X	
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	X	X	X	
Organización				
Indicadores: Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización.				
19. Planifica sus actividades	X	X	X	
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	X	X	X	
21. Se preocupa por alcanzar las metas	X	X	X	

En términos generales considero que la rúbrica presentada está:

Lista para su aplicación.

X

Con observaciones

Presenta dificultades

Nombre y apellidos del experto: Joissy Milagros Vega Sorroza C.Ps.P. 29564

Firma:



Fecha: 03 MAYO 2022

Validación del Cuestionario de Desempeño Laboral de Montoya

Estimado Juez, Para brindar su evaluación y comentarios le solicito emplee las escalas de valoración y los espacios en blanco para brindar sus sugerencias en cada aspecto:

X – si cumple con los requisitos

O – si no cumple con ellos

Orientación al resultado				
Indicadores: Cumplimiento de trabajo en plazos establecidos y realización de trabajo de manera adecuada.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
1. Termina su trabajo oportunamente	X	X	X	
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	X	X	X	
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	X	X	X	
Calidad				
Indicadores: No hay presencia errores en el trabajo realizado, utilización de los recursos necesarios y supervisión del trabajo realizado.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
4. No comete errores en el trabajo	X	X	X	
5. Hace uso racional de los recursos	X	X	X	
6. No requiere de supervisión frecuente	X	X	X	
7. Se muestra profesional en el trabajo	X	X	X	
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	X	X	X	
Relaciones interpersonales				
Indicadores: Maneja adecuadamente una situación complicada o conflictiva, demuestra empatía con sus compañeros y tiene una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo.				
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	X	X	X	
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes	X	X	X	
11. Evita los conflictos dentro del equipo	X	X	X	
Iniciativa				
Indicadores: Proponen creativas e innovadoras ideas, brinda soluciones rápidas y eficaces ante un problema y posee adaptabilidad al cambio.				
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	X	X	X	

13. Se muestra asequible al cambio	X	X	X	
14. Se anticipa a las dificultades	X	X	X	
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	X	X	X	
Trabajo en equipo				
Indicadores: Se integra al equipo de trabajo, identifica los objetivos en conjunto con sus compañeros y colabora con sus compañeros para el cumplimiento de objetivos.				
	Claridad	Coherencia	Relevancia	Comentarios
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	X	X	X	
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	X	X	X	
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	X	X	X	
Organización				
Indicadores: Planifica, establece y cumple las metas y objetivos propuestos por la organización.				
19. Planifica sus actividades	X	X	X	
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	X	X	X	
21. Se preocupa por alcanzar las metas	X	X	X	

En términos generales considero que la rúbrica presentada está:

Lista para su aplicación.

X

Con observaciones

Presenta dificultades

Nombre y apellidos del experto: SAMANTHA MEDINA OVIEDO DE HERNANDEZ

Firma:



Fecha: 02 MAYO 2022

Estadísticos de tendencia central

Ítem	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
1. Termina su trabajo oportunamente	4.29	0.86	-1.70	4.11
2. Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	4.50	0.74	-2.24	7.52
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	3.95	0.95	-0.72	0.30
4. No comete errores en el trabajo	2.69	1.23	0.11	-1.14
5. Hace uso racional de los recursos	4.21	0.95	-1.64	3.12
6. No requiere de supervisión frecuente	3.34	1.35	-0.47	-0.96
7. Se muestra profesional en el trabajo	4.61	0.71	-2.83	11.09
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	4.70	0.65	-2.79	10.12
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	4.64	0.77	-2.84	9.31
10. Brinda una adecuada orientación a los clientes	4.72	0.62	-3.21	13.69
11. Evita los conflictos dentro del equipo	4.26	0.92	-1.35	1.75
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	4.00	0.90	-0.78	0.37
13. Se muestra asequible al cambio	4.21	0.82	-1.13	1.69
14. Se anticipa a las dificultades	4.03	0.78	-0.64	0.93
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	4.16	0.74	-0.97	2.23
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	4.36	0.77	-1.48	3.26
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	4.36	0.79	-1.55	3.22
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	4.42	0.70	-1.48	4.08
19. Planifica sus actividades	4.34	0.77	-1.41	2.93
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	4.38	0.74	-1.44	3.31
21. Se preocupa por alcanzar las metas	4.56	0.69	-2.14	6.90

De acuerdo con los resultados de los estadísticos de tendencia central, se encontró que la mayoría de ítems evidencian una distribución fuertemente asimétrica positiva;

asimismo, se observa una elevación leptocúrtica en gran parte de los reactivos. A partir de estos resultados, se decidió eliminar los ítems 2 y 10.

Prueba de normalidad para los ítems

Ítem	K-S	Sig.
1. Termina su trabajo oportunamente	0.266	0.00
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	0.218	0.00
4. No comete errores en el trabajo	0.193	0.00
5. Hace uso racional de los recursos	0.272	0.00
6. No requiere de supervisión frecuente	0.235	0.00
7. Se muestra profesional en el trabajo	0.395	0.00
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	0.452	0.00
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	0.434	0.00
11. Evita los conflictos dentro del equipo	0.295	0.00
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	0.255	0.00
13. Se muestra asequible al cambio	0.250	0.00
14. Se anticipa a las dificultades	0.259	0.00
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	0.273	0.00
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	0.288	0.00
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	0.290	0.00
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	0.312	0.00
19. Planifica sus actividades	0.283	0.00
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	0.297	0.00
21. Se preocupa por alcanzar las metas	0.371	0.00

Los resultados de la prueba de ajuste de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) reveló que la distribución de los reactivos se ajusta a una distribución no normal ($p < 0.05$).

Validez de constructo

Posterior al análisis descriptivo de los ítems, se realizó la validez de constructo mediante el Análisis Factorial Exploratorio.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin		0.900
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1122.338
	Sig.	0.00

Comunalidades de los ítems

Ítem	Comunalidades
1. Termina su trabajo oportunamente	0.892
3. Realiza un volumen adecuado de trabajo	0.778
4. No comete errores en el trabajo	0.798
5. Hace uso racional de los recursos	0.599
6. No requiere de supervisión frecuente	0.605
7. Se muestra profesional en el trabajo	0.659
8. Se muestra respetuoso y amable en el trato	0.785
9. Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	0.719
11. Evita los conflictos dentro del equipo	0.614
12. Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos	0.748
13. Se muestra asequible al cambio	0.636
14. Se anticipa a las dificultades	0.764
15. Tiene gran capacidad para resolver problemas	0.672
16. Muestra aptitud para integrarse al equipo	0.852
17. Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	0.812
18. Colabora con los demás para el logro de objetivos	0.741
19. Planifica sus actividades	0.737
20. Ejecuta sus actividades según los procedimientos establecidos	0.782
21. Se preocupa por alcanzar las metas	0.797

De acuerdo a los resultados, se halló un índice de KMO de 0.90 superior a 0.70; además, en la prueba de esfericidad de Bartlett se halló un nivel de significancia de 0.00

menor a 0.05; asimismo, respecto a las comunalidades no se eliminó algún ítem. Esto significa que es posible realizar el AFE, mismo que se expone a continuación:

Varianza Total explicada

Componente	Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado
1 factor	4,860	25,578	25,578
2 factores	2,791	14,689	40,267
3 factores	2,451	12,902	53,169
4 factores	1,633	8,596	61,766
5 factores	1,188	6,253	68,018
6 factores	1,065	5,605	73,624

Al emplear el Análisis Factorial Exploratorio, se confirmó la existencia de 6 dimensiones, que explican el 73.6% de la varianza total del constructo desempeño laboral; esto significa que el modelo de 6 factores propuesto en un inicio se mantiene.

Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	19

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el método de consistencia interna obteniéndose un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.90 para la escala total, lo que determina que el instrumento es confiable para su aplicación

Anexos 5. Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 23 de marzo de 2023

Investigador(a)
Jeneffer Zafiro Portocarrero Cabellos
Exp. N°: 0338-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de Salud Ocupacional, Lima – 2023” Versión 01 con fecha 10/03/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 10/03/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Jeneffer Zafiro Portocarrero Cabellos y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI- UPNW



Anexo 6. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información acerca de la investigación que se está realizando: "Estrés y Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de Salud Ocupacional, Lima – 2023". Antes de empezar el siguiente cuestionario, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo.

Título del proyecto: Estrés y Desempeño laboral de una empresa de Salud Ocupacional, Lima – 2023

Nombre del investigador principal: Jeneffer Portocarrero Cabellos

Propósito del estudio: Determinar los niveles de Estrés y Desempeño laboral en trabajadores de una empresa de Salud Ocupacional

Participantes: Trabajadores de una Clínica de Salud Ocupacional

Beneficios por participar: Ninguno

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Todos los datos son confidenciales y su uso es meramente investigativo

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así como el objetivo de esta investigación, decidiendo de esta manera responder de manera voluntaria las preguntas del presente cuestionario, cuyas respuestas serán tratadas de manera confidencial y únicamente para fines investigativos.

En mérito a ello proporcionó la información siguiente.

Aceptó ser parte de esta investigación:

SÍ _____

NO _____

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Lima, 19 de Mayo del 2022

Srta. Jeneffer Zafiro Portocarrero Cabellos
Estudiante de Psicología
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

Ref. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

De mi consideración,

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a su vez brindar la autorización para el desarrollo de la investigación de su tesis denominada "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD OCUPACIONAL, LIMA – 2023" en mi representada.

Sin embargo, solicito que no figure dentro de la investigación el nombre de la empresa, marca o algún indicio de identificación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para hacerle llegar las consideraciones especiales de estima personal y mi agradecimiento por su apoyo.



Dra. Patricia Paredes Mesones
Médico Ocupacional y Medio Ambiente
Gerente General

Anexo 9. Informe del asesor de Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS FINAL - PORTOCARRERO CABELL
OS JENEFFER ZAFIRO (1).docx**

AUTOR

Jeneffer Portocarrero

RECuento DE PALABRAS

15630 Words

RECuento DE CARACTERES

86235 Characters

RECuento DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 16, 2024 3:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 16, 2024 3:51 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Reporte de Similitud Turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	Universidad Wiener on 2023-07-04 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-02-21 Submitted works	<1%
5	Universidad Wiener on 2023-07-05 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-02-07 Submitted works	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-04 Submitted works	<1%
8	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%