



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA
ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de
servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024

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

Presentado por:

Autora: Palomino Porras, Yisel Amelia


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2334-1188>

Asesor: Mg. Paico Ruiz, Marcos José

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1707-663X>

Lima – Perú

2025

| | | |
|--|---|---|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 <small>REVISIÓN: 01</small> |

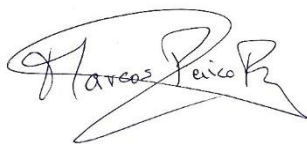
Yo, Palomino Porras Yisel Amelia egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIO ELECTRICO EN HUAMANGA, AYACUCHO - 2024”** Asesorado por el docente: Mg. Marcos José Paico Ruiz, DNI 46177559, ORCID 0000-0002-1707-663X, tiene un índice de similitud de 16%. con código 14912:463435755 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
 Yisel Amelia Palomino Porras
 DNI: 70586080



.....
 Firma
 Mg. Marcos José Paico Ruiz
 DNI: 46177559

Lima, 30 de mayo de 2025

Dedicatoria

Al motivo de mis alegrías y tristezas,
aciertos y desaciertos, victorias y derrotas ,
en fin, a mi compañero de vida, Josué
Vallejo.

Agradecimiento

A Jehová, quien ha sabido guiarme siempre por el camino del bien. A mis padres Amelia Porras Campos y Guzman Palomino Campos gracias por apoyarme en cada decisión y proyecto de mi vida. A mi hermano y hermanas quienes han sido ejemplo y motivo. A mi mejor amiga Silvia Méndez Huamán.

Índice general

| | |
|---------------------------------------|------|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Índice general | v |
| Índice de tablas | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| INTRODUCCIÓN | x |
| 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 Problema específicos | 3 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 3 |
| 1.3.1 Objetivo general | 3 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 4 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 4 |
| 1.4.1 Teórica | 4 |
| 1.4.2 Metodológica | 4 |
| 1.4.3 Práctica | 4 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación | 5 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 6 |
| 2.1 Antecedentes | 6 |
| 2.2 Bases Teóricas | 11 |
| 2.3 Formulación de hipótesis | 17 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1. Hipótesis general | 17 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 17 |
| CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1 Método de la investigación | 18 |
| 3.2 Enfoque de la investigación | 18 |
| 3.3 Tipo de investigación | 18 |
| 3.4 Diseño de la investigación | 18 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.7.1 Técnica | 23 |
| 3.7.2 Descripción de instrumentos | 23 |
| 3.7.3 Validación | 24 |
| 3.7.4 Confiabilidad | 25 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 26 |
| 3.9. Aspectos éticos | 27 |
| CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 28 |
| 4.1 Resultados | 28 |
| 4.1.1 Análisis descriptivos de resultados | 28 |
| 4.1.2 Prueba de hipótesis | 30 |
| 4.1.3 Discusión de resultados | 33 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 37 |
| 5.1 Conclusiones | 37 |
| 5.2 Recomendaciones | 37 |
| REFERENCIAS | 39 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | Matriz de operacionalización de variables | 21 |
| Tabla 2 | Baremos de la Escala de estrés laboral OIT-OMS | 23 |
| Tabla 3 | Baremos del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual | 24 |
| Tabla 4 | Frecuencia y porcentaje de las variables demográficas | 28 |
| Tabla 5 | Distribución del estrés laboral y dimensiones | 29 |
| Tabla 6 | Distribución del funcionamiento familiar y dimensiones | 29 |
| Tabla 7 | Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov | 30 |
| Tabla 8 | Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores | 31 |
| Tabla 9 | Correlación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores | 32 |
| Tabla 10 | Correlación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores | 33 |

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho. Para tal motivo, se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y nivel correlacional; en este sentido, se utilizó a 172 trabajadores varones y mujeres de diferentes áreas de una empresa de servicio eléctrico ubicada en Ayacucho, a quienes se les encuestó la Escala de estrés laboral OIT-OMS y el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual. Como resultado se encontró que el estrés laboral se correlacionó con el desempeño laboral el intensidad débil inversa significativa ($\rho=-0.30$; $p<0.05$); del mismo modo, el desempeño laboral manifestó una correlación significativa con las dimensiones: superiores, cohesión grupal y políticas ($\rho=-0.24$; $p<0.05$) y competitividad y organización ($\rho=-0.35$; $p<0.05$). En conclusión, se identificó que en caso los trabajadores laboren en un ambiente caracterizado por un grado alto de estrés, presentaran un desempeño laboral deficiente.

Palabras clave: estrés, desempeño, laboral, colaboradores, empresa.

Abstract

The present research aimed to evaluate the relationship between work stress and job performance in workers of an electric service company in Huamanga, Ayacucho. For this purpose, a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level were used; in this sense, 172 male and female workers from different areas of an electric service company located in Ayacucho were surveyed using the ILO-WHO Work Stress Scale and the Individual Job Performance Questionnaire. As a result, it was found that work stress was correlated with job performance with a significant inverse weak intensity ($\rho = -0.30$; $p < 0.05$); similarly, job performance showed a significant correlation with the dimensions: superiors, group cohesion and policies ($\rho = -0.24$; $p < 0.05$) and competitiveness and organization ($\rho = -0.35$; $p < 0.05$). In conclusion, it was found that if employees work in a high-stress environment, they will exhibit poor job performance.

Keywords: stress, performance, work, employees, company.

INTRODUCCIÓN

En Perú, el bajo desempeño laboral se relaciona estrechamente con el estrés, causado por sobrecarga de trabajo, presión excesiva y falta de reconocimiento. Estas condiciones afectan la motivación y eficiencia de los empleados, y la escasa gestión del bienestar laboral en las empresas agrava el problema. Esta situación se ve agravada por la limitada implementación de estrategias de gestión del bienestar laboral en las empresas, lo que impide una intervención oportuna ante los síntomas de agotamiento y desgaste profesional. Fue así que el presente estudio se estructuró de la siguiente manera:

En el capítulo I se expresó acerca del problema de investigación, describiendo las preguntas que se buscaban responder, los objetivos que guiaron el trabajo, la justificación teórica, y se mencionaron las limitaciones que pudieron influir en la investigación.

En el capítulo II se describió del sustento teórico, incluyendo los antecedentes relevantes, las teorías y conceptos clave que explicaron las variables del estudio, y la formulación de hipótesis, que orientaron la búsqueda de relaciones entre dichas variables.

En el capítulo III se habló de la metodología utilizada, detallando el enfoque, método, tipo y diseño de investigación. Se describieron la población, muestra y muestreo, así como las variables y su operacionalización. Además, se presentaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis estadístico y los aspectos éticos.

En el capítulo IV se habló de los resultados obtenidos, comenzando con un análisis descriptivo, seguido por la prueba de hipótesis. Luego, se discutieron los hallazgos a la luz de la teoría y estudios previos.

En el capítulo V se habló de las conclusiones extraídas con base en los resultados y su relación con los objetivos planteados. Finalmente, se ofrecieron recomendaciones dirigidas a instituciones, profesionales o futuros investigadores que pudieran aplicar o continuar con los aportes del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, la fuerza laboral ha sufrido graves problemas debido a los cambios producto de la pandemia por COVID-19, entre ellos una disminución de las condiciones laborales, cambio en los horarios y turnos de trabajo y reducción del salario; todo ello conllevó a un aumento del estrés laboral y disminución del desempeño (Weller, 2020).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2016) la define como un estado de constante malestar emocional y tensión que es originado y se desarrolla dentro de un contexto organizacional. Al respecto, a nivel mundial, la Organización Mundial de la Salud ([OMS], 2022), señaló una gran preocupación sobre la salud mental de los trabajadores en todo el mundo, dado que se encontró que el 15% de la fuerza laboral presentaron problema psicológicos relacionados con el estrés y ansiedad, debido a la naturaleza de sus labores; además, señaló que la presencia de cuadros estrés crónicos resultó en el abandono de más de 12 millones de días de trabajo.

Por otro lado, muchos de los empleados sienten un gran estrés debido a la preocupación constante de ser despedidos, esto a causa del alarmante aumento del desempleo, ya que en el mundo existen más de 65 millones de adultos sin trabajo, representan el 13% de la fuerza laboral; además, el 20.4% de personas en el mundo no

estudian ni trabajan formalmente, y prefieren desarrollar trabajos informales o independientes ya que constituye una menor carga estresora (OIT, 2024).

En una visión más cercana, en el Perú, en el año 2023, el Diario el Peruano, mediante un artículo indicó que 7 de cada 10 colaboradores peruanos formales presentaron signos de estrés en su centro laboral, de este grupo el 30% indicó que este problema ha afectado su desempeño al incrementar los errores en el trabajo, el 23% indicó sentirse tristes frecuentemente y el 25% confesó haber pensado en dejar el trabajo producto de esta situación. Del mismo modo, según el Ministerio de Salud del Perú([MINSAL], 2023), al menos 4 de cada 10 trabajadores peruanos han sentido signos y síntomas propios del estrés laboral, principalmente por una inadecuada relación con sus compañeros y superiores (39.1%), falta de apoyo en el trabajo (24.2%), ausencia de una compensación económica adecuada (20.7%) y elevada demanda psicológica (13.1%).

Ahora bien, el estrés laboral, tal como indica Ramos et al. (2024), afecta enormemente el rendimiento del trabajador al incrementar el malestar emocional, potenciar la probabilidad de error y/o accidentes, influyendo negativamente en la atención que brindan, y elevando la tasa de rotación.

Esto se puede reflejar en los estudios de García (2023), realizado en empleados ecuatorianos, al demostrar que el 75% evidenció un nivel deficiente de desempeño laboral, el 15% demostró un nivel regular y el 10% solo llegó a un desempeño bueno. Por otro lado, Jiménez (2023) encuestó a trabajadores colombianos, se evidenció un desempeño deficiente en el 9% de los encuestados y el 38% un grado moderado.

De la misma manera a nivel nacional, en el estudio de Gordillo y Sotomayor (2024) se evidenció que el 44% de los trabajadores en una empresa de Lima demostraron un desempeño bajo, seguido del 36%, quienes se desempeñaron a un nivel moderado y solo 1 de cada 10 empleados mantuvo un desempeño sobresaliente. Asimismo, Briones

(2024), investigó a trabajadores industriales en Cajamarca, señalando que el 6.7% tuvo un desempeño deficiente y el 40% tan solo llegó a un desempeño moderado.

Es así que, se puede indicar que dichas variables están altamente relacionadas; ya que, si el primer factor se encuentra a niveles alto, afectará indudablemente capacidades de producción, orientación, logística y operatividad en los trabajadores de una empresa eléctrica, en tal caso puede significar accidentes graves que conlleven daños físicos a los trabajadores o problemas de fluido eléctrico en la comunidad. Por ello, la importancia de esta investigación para profundizar cómo se comportan estas variables en la población indicada.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024?

1.2.2 Problema específicos

1. ¿Cómo se relaciona la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024?
2. ¿Cómo se relaciona la dimensión competitividad y organización con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024.
2. Determinar la relación entre la dimensión competitividad y organización con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se enmarca en la justificación teórica al darle la importancia necesaria a incrementar la bibliografía que se ha encontrado durante la recopilación de la literatura. En este sentido, este estudio contribuyó a la investigación acerca de las variables estrés laboral y desempeño laboral, ya que se empleó el Modelo de Demanda y Control de Karasek (1979) y el Modelo integral de desempeño laboral de Koopmans (2013), para profundizar sobre las variables de estudio.

1.4.2 Metodológica

Asimismo, el presente estudio buscó contribuir al campo metodológico al desarrollar una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional. De la misma manera, en función a los instrumentos, se eligieron la Escala de estrés laboral OIT-OMS adaptado internacionalmente por Ivancevich y Matteson (1989) validada por Takamura (2020) y el Cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmans et al. (2014), adaptado al Perú por Munguia y Sanchez (2022).

1.4.3 Práctica

Producto de los hallazgos de esta investigación, se puede aplicar lo descubierto en la realidad para mejorar la salud mental de los colaboradores. De modo que, la empresa

pude realizar intervenciones enfocadas en disminuir el estrés laboral, abarcando técnicas para reducir la sintomatología de ansiedad, incrementar las estrategias de afrontamiento y mejorar la regulación afectiva de los trabajadores. Asimismo, cuando el estrés laboral disminuya, el desempeño de los empleados se verá potenciado, mejorando las utilidades de la empresa.

1.5 Limitaciones de la investigación

En esta investigación, se presentaron dos limitaciones importantes. En primer lugar, durante la recopilación de datos un número considerable de participantes no asistieron por motivos personales por lo que se tuvo que ampliar el tiempo de encuesta. En segundo lugar, durante la recopilación bibliográfica no se encontraron vastas investigaciones sobre el tema, lo que dificultó la redacción del proyecto.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Franco (2024) en Ecuador, estudió la posibilidad una relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa industrial en Manta. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 376 colaboradores de la empresa Puerto Mar S.A., empleando la encuesta para recopilar los datos a través de dos cuestionarios ad hoc creados para la investigación. Se evidenció que el estrés laboral se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ($r=0.36$; $p<0.05$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan elevados indicadores de estrés laboral, su desempeño laboral disminuirá notablemente.

Dolores et al. (2023) en Chile, realizaron un estudio con el propósito de analizar la relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa industrial en Veracruz. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 130 colaboradores de un grupo empresarial S.A, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del Cuestionario de estrés laboral de Choquejahuá y el Cuestionario de desempeño laboral de Rocca. Se evidenció que el 49.8% indicó sentirse estresado siempre y el 53.3% percibió su desempeño como positivo; además, el estrés laboral no se correlacionó significativamente con el

desempeño laboral ($r=-0.00$; $p>0.05$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan elevados indicadores de estrés laboral, su desempeño laboral no se verá disminuido.

Lema et al. (2023) en Ecuador, realizó un estudio con el propósito de evaluar la influencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de un hospital de Guayaquil. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 26 colaboradores del Hospital San Francisco de Latacunga, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y el Cuestionario de desempeño laboral del Ministerio de Salud Pública y bienestar social. Se evidenció que dichas variables no se correlacionaron significativamente ($\rho=0.04$; $p>0.05$); por el contrario, se evidenció una correlación entre el estrés laboral y la sobrecarga de trabajo ($\rho=0.58$; $p<0.05$). Fue así que se concluyó que, el estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral.

Onofre (2023) en Ecuador, realizó un estudio con el propósito de evaluar la influencia entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores en un hospital de las fuerzas armadas en Quito. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 40 colaboradores de talento humano, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y el Cuestionario de evaluación de desempeño laboral del Ministerio de Trabajo de Ecuador. Se evidenció que el estrés laboral no se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ($r=0.11$; $p>0.05$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan elevados indicadores de estrés laboral, su desempeño laboral no se verá disminuido.

Suárez et al. (2020) en Nicaragua, realizó un estudio con el propósito de evaluar la influencia entre el estrés laboral y las condiciones de trabajo para un buen desempeño en colaboradores en un centro de salud privado en Managua. Esta investigación fue no

experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 20 colaboradores del Centro de Salud Adán Barillas Huete, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y el Cuestionario de evaluación de desempeño laboral del Ministerio de Trabajo de Ecuador. Los hallazgos revelaron que el 45% considera sentirse estresado algunas veces y el 5% evidencia este problema siempre; además, el estrés laboral no se correlacionó significativamente con aspectos como: instalaciones del área ($X^2=2.73$; $p>0.05$); limpieza ($X^2=3.70$; $p>0.05$), iluminación ($X^2=5.28$; $p>0.05$) y el ruido ($X^2=7.87$; $p>0.05$). Fue así que se concluyó que, el estrés laboral no se relaciona con aspectos del trabajo que impidan realizar un buen desempeño laboral.

Durango y Espitia (2022) en España, realizó un estudio para analizar cómo el desempeño laboral se correlaciona con el síndrome de burnout en colaboradores en un centro de salud privado en Córdoba. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 180 colaboradores del Centro de Salud Zayma, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del el Cuestionario de desempeño laboral de Cerna y el Inventario de burnout de Maslach. Los hallazgos revelaron que el estrés laboral no se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ($X^2=1.762$; $p>0.05$). Fue así que se concluyó que, el estrés laboral no se relaciona con aspectos del trabajo que impidan realizar un buen desempeño laboral.

Nacionales

Portocarrero (2024) en Lima, realizó un estudio con el propósito de evaluar la relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa textil. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 61 colaboradores del área operacional de la empresa Sydney SAC, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del Cuestionario de estrés laboral

de Soriano y el Cuestionario de desempeño laboral de Checa. Se evidenció que dichas variables se correlacionaron significativamente ($r=-0.50$; $p<0.01$); del mismo modo, el estrés presentó una correlación similar con las dimensiones: desempeño de la función ($r=-0.96$; $p<0.01$) y características individuales ($r=-0.96$; $p<0.01$); por otro lado, el desempeño laboral se correlacionó con el cansancio emocional ($r=-0.37$; $p<0.05$), despersonalización ($r=-0.25$; $p<0.05$) y carrera profesional ($r=-0.48$; $p<0.01$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan un grave problema de estrés laboral, su desempeño laboral se verá disminuido.

Portocarrero (2023) en Lima, realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa ocupacional. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 135 trabajadores de un centro de salud ocupacional en Magdalena del Mar, empleando la encuesta para recopilar los datos a través de la Escala de estrés laboral OIT-OMS y el Cuestionario de desempeño laboral de Montoya y Alfredo. Los hallazgos revelaron que el 83% presentó un grado bajo de estrés laboral seguido del 5.9% con un estrés alto, además el 85.2% manifestó un adecuado desempeño laboral, seguido del 14.8% con un desempeño regular. Por otro lado, se evidenció que dichas variables se correlacionaron significativamente ($r=-0.18$; $p<0.01$); del mismo modo, el desempeño laboral se correlacionó con las dimensiones: superior y recursos ($r=-0.19$; $p<0.05$) y organización y equipo de trabajo ($r=-0.18$; $p<0.05$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan un grave problema de estrés laboral, su desempeño laboral se verá disminuido.

Torres (2023) en Lima, realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa en Miraflores. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se

seleccionó a 69 trabajadores de la empresa Lely Special Corporation, empleando la encuesta para recopilar los datos a través de la Escala de estrés laboral OIT-OMS y el Cuestionario de desempeño laboral de Laime. Los hallazgos revelaron que el 46.4% presentó un grado alto de estrés laboral y el 49.3% con un desempeño regular. Por otro lado, se evidenció que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.34$; $p<0.01$); del mismo modo, el estrés laboral se correlacionó con las dimensiones: compromiso organizacional ($\rho=-0.37$; $p<0.05$), vocación de servicio ($\rho=-0.27$; $p<0.05$) y trabajo en equipo ($\rho=-0.31$; $p<0.05$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan un grave problema de estrés laboral, su desempeño laboral se verá disminuido.

Silva (2022) en Lambayeque, realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa de salud en Chiclayo. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 233 trabajadores de una empresa estatal, empleando la encuesta para recopilar los datos a través de dos instrumentos elaborados y validados por el investigador. Los hallazgos revelaron que el 44.6% presentó un nivel medio de estrés laboral y el 45.9% con un desempeño alto. Por otro lado, se evidenció que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.83$; $p<0.01$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan un grave problema de estrés laboral, su desempeño laboral se verá disminuido.

Tueros (2021) en Lima, realizó un estudio con el propósito de determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño en trabajadores de una empresa industrial de construcción en San Borja. Esta investigación fue no experimental, cuantitativa, correlacional y básica; en la que se seleccionó a 27 trabajadores de la empresa T&T Arquitectos SAC, empleando la encuesta para recopilar los datos a través del Cuestionario

de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de evaluación de desempeño, habilidades y conductas elaborado por el investigador. Los resultados revelaron que el estrés laboral no se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ($\rho=0.00$; $p>0.01$). Fue así que se concluyó que, si los trabajadores presentan un grave problema de estrés laboral, su desempeño laboral no se verá alterado necesariamente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Definición

El estrés laboral es un concepto ampliamente estudiado en el campo de la psicología organizacional y la gestión humana, debido al impacto directo que tiene sobre la salud mental del colaborador y la productividad de la empresa (Peiro y Rodríguez, 2008). En un principio, Pratt y Barling (1988) señalaron que se refiere a la reacción psicológica que expresan los trabajadores cuando están expuestos a una gran carga de trabajo, presión y ambiente laboral inadecuado. Al respecto, Demerouti et al. (2001) indican que el estrés laboral es un estado fisiológico que se presenta ante un ambiente laboral tóxico y dañino en la esfera afectiva, indicando que el individuo expone agotamiento emocional y físico, debido a la ausencia de mecanismos para afrontar el problema.

Por otro lado, Gakovic y Tetrick (2003), aseveran que es una reacción desproporcionada y negativa del individuo ante un entorno tenso y sobrecargado de actividades en el que se presenta sentimiento y pensamientos desadaptativos como la falta de energía, dolor corporal, temblor caporal y ansiedad. Además, Rodríguez y De Rivas (2011) indica que el estrés laboral, es un estado crónico que afecta a nivel emocional en el trabajador debido a la exposición permanente en estados de tensión, presión e incluso agresión. Finalmente, es importante señalar la definición de la Organización Internacional

del Trabajo (2016) quién refiere que es el producto de un estado laboral deficiente en el que se presentan situaciones que merman la salud mental del trabajador y que se debe en parte al trabajador y a la empresa.

Modelo de Demanda y Control de Karasek (1979)

Este modelo es uno de lo más empleados en la investigación del estrés laboral en las organizaciones ya que brinda una comprensión global de varios factores que pueden incidir en la aparición de este fenómeno. Fue propuesto por Robert Karasek en 1979 en Estados Unidos, al buscar una manera de explicar como la organización y los recursos del empleado intervienen en la formación del estrés laboral. Es así que, Karasek señala que el estrés laboral es el resultado de una unión entre la falta de control del trabajador y las demandas que la organización exige a este; se caracteriza por señalar que a menudo el estrés laboral es la respuesta ante un estado de tensión constante y falta de apoyo por parte de la empresa y los compañeros de trabajo. Por ello, cuando una empresa no se involucra en mejorar la salud mental, no expresa apoyo en recursos o apoyo emocional, los trabajadores desarrollaran cuadros graves de estrés laboral.

Posteriormente, Karasek se une a Theorell (1990), para indicar la presencia de dos factores principales:

1. *Demandas laborales*: referido a la exigencias que el trabajo presenta, está estipulado por la empresa; asimismo, esta tiene el deber de proveer al trabajador del apoyo logístico, de infraestructura y el material necesario para lograr el trabajo adecuadamente. Aquí se incluye el número de tareas por realizar, el tiempo para llevarlas a cabo y otros factores que pueden intervenir en ella.
2. *Control*: este componente esta referido a la capacidad del trabajador para llevar a cabo sus actividades manteniendo un control emocional y conductual, así como su capacidad para resolver problemas, adaptarse a nuevas situaciones y demostrar

una adecuada toma de decisiones. Cuando el colaborador carece de estas características el estrés laboral se incrementa, debido a la presión de no poder completar la labor encomendada.

Tiempo después, Johnson y Hall (1988) añaden a este modelo un tercer factor: un déficit de apoyo social, definido como la falta de apoyo por parte de los compañeros o la empresa hacia el trabajador para lograr cumplir sus labores.

El modelo de demanda y control de Karasek también presenta limitaciones, entre las que se describe una falta de inclusión de las características individuales como medio de entendimiento del estrés laboral; además, no hace alguna aclaración sobre cómo las estrategias de afrontamiento propias de su personalidad influyen en la forma como procesa el estrés (Montero et al., 2013).

Modelo de Evaluación de Desempeño Laboral de 360°

Debido a que el modelo anterior no incluye la percepción y opinión de los compañeros de trabajo y el jefe superior, es necesario mencionar que la evaluación del desempeño 360° es un modelo conveniente a tomar en cuenta.

Al respecto, Allens (2005) indica que este es un enfoque reciente en la investigación organizacional y brinda una visión completa de cómo se desarrolla el rendimiento laboral. Es así que se puede señalar 3 componentes:

- Autoevaluación: en este factor se evalúa la autopercepción del trabajador sobre su propio desempeño; por lo general es positivo por lo que debe contrastarse con otras opiniones (Lepsinger y Lucia, 1997)
- Coevaluación: en este factor se analiza del desempeño de los trabajadores en relación a la percepción de sus compañeros; en gran sentido, puede verse sesgado por el estado de las relaciones interpersonales entre los compañeros (Bracken et al., 2001)

- Evaluación por superiores: aquí se incluye la evaluación realizada por los jefes a los trabajadores; puede tener un sesgo debido a la exigencia propia de cada superior (Atkins y Wood, 2006).

Dimensiones

En este estudio se ha seleccionado la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, validado en su escala original por Ivancevich y Matteson (1989) y en Perú por Takamura (2020), en esta última investigación se expusieron las siguientes dimensiones:

- *Superiores, cohesión grupal y políticas:* esta referida a englobar aquellas dinámicas de tensiones, estrés y confrontamiento entre los superiores y el trabajador, el nivel de comunicación y compañerismo y aquellas normativas estipuladas por la organización que se presenta para desarrollar estrés laboral.
- *Competitividad y organización:* referido a los confrontamientos generados por los trabajadores en vista de una alta competencia que busca cumplir con las actividades laborales. Se presenta un grado de estrés laboral cuando aquellas conductas competitivas conllevan un problema de interacción que afecta a nivel afectivo; además, se incluye aquí las dificultades como la carga excesiva de trabajo, la ausencia de estrategias de afrontamiento, déficit de recursos empresariales y una ineficiencia en los procesos de interacción de recursos humanos.

2.2.2. Desempeño laboral

Definición

Según Davis y Wnewetrom (1991), desde un enfoque emocional, señala que se trata de un conjunto de percepciones que el empleado tiene respecto a su desempeño en el trabajo que se traduce en el logro de los objetivos empresariales. Por otro lado, Ponton (1996) asevera que es un estado laboral que se presenta cuando las acciones de los

trabajadores superan adecuadamente a las tareas designadas en relación indicadores de medición relacionadas con la efectividad, tiempo y uso de recursos. De igual forma, Chiavenato (2000) añade que el desempeño laboral es un concepto relacionado con el anhelo de cumplir con los objetivos con relación a las capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador para desarrollarse de la mejor forma.

Además, Queipo y Useche (2002), indican que el desempeño laboral es la forma en la que un trabajador realiza sus funciones en la empresa, dicho autor incluye términos como calidad, eficiencia y eficacia. Por su lado, Koopmans et al. (2014), señalan que el desempeño laboral, se define como el adecuado rendimiento de un trabajador tomando en cuenta sus funciones y los recursos empleados por el colaborador brindado por la empresa. Por último, Facho (2016) refiere que se trata del conjunto de comportamientos expuestos por el empleado orientados a lograr objetivos pautados por sí mismo o por la organización, pudiendo evaluarse en función a otros trabajadores.

Modelo integral de desempeño laboral de Koopmans

Este modelo fue propuesto por Koopmans y colaboradores en 2013, como el producto de la construcción del Cuestionario de desempeño laboral individual (Koopmans et al., 2014). En este modelo, se entiende el desempeño laboral como el conjunto de conductas orientadas a desarrollar las actividades laborales de la manera más eficiente posible. Este modelo señala 4 factores:

- *Desempeño de tareas*: este componente se refiere a como el trabajador desarrolla sus tareas. Aquí se incluye la calidad, eficiencia y el tiempo en el que se lleva cabo una labor.
- *Desempeño contextual*: este componente se refiere a como el trabajo se realiza en relación a una situación u otra. Aquí se contempla la capacidad de adaptación y flexibilidad del trabajador para llevar a cabo sus actividades.

- *Desempeño contraproducente*: en este factor se involucran los comportamientos negativos o que causan algún perjuicio a sí mismo, a los demás compañeros y a la organización.
- *Innovación laboral*: este factor está referido a como los empleados contribuyen a la innovación en la organización; aquí está implicada la competitividad, proactividad y el desarrollo de procesos de mejora.

Este modelo posee una falencia importante, ya que solo evalúa la percepción del trabajador sobre su propio rendimiento, mas no la opinión de los compañeros y jefes superiores del trabajador. A pesar de ello, este modelo explica de manera muy efectiva el rendimiento laboral de los empleados en cualquier situación y de manera positiva o negativa.

Dimensiones

En este estudio se ha seleccionado el Cuestionario de desempeño individual, creado por Koopmans et al (2014) y validado en Perú por Munguia y Sanchez (2022), en la que se expusieron las siguientes dimensiones:

- *Desempeño de tareas*: este factor se refiere al rendimiento del trabajador en relación a sus roles, funciones y responsabilidades relacionadas con el trabajo realizado. Aquí se incluyen aspectos como carga de trabajo, efectividad y eficiencia en su labor, tiempo de logro y desempeño en los objetivos (Munguia y Sanchez, 2022).
- *Desempeño contraproducente*: este factor se refiere aquellos comportamientos que exponen una conducta negativa en su ambiente laboral; esto por lo general genera un perjuicio tanto para el trabajador como para los compañeros y la empresa. Aquí se incluyen aspectos como la violación de reglas, faltas laborales y comportamientos delictivos (Munguia y Sanchez, 2022).

- *Desempeño contextual*: este factor esta referido a la capacidad del trabajador para desarrollar su trabajo adecuadamente en diferentes contextos y situaciones, demostrando una alta habilidad para adaptarse a otros campos de trabajo. Aquí también se incluyen aspectos como la proactividad, el compañerismo, la empatía y el altruismo (Munguia y Sanchez, 2022).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024.
2. Existe relación entre la dimensión competitividad y organización con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Este estudio se enmarcó dentro del método hipotético-deductivo, el cual es definido como el tipo de investigación que emplea un método basado en la formulación de una hipótesis que busca ser comprobada o refutada mediante la ejecución de un procesamiento estadístico (Arias y Covinos, 2021).

3.2 Enfoque de la investigación

Este estudio fue de enfoque cuantitativo, el cual es definido como aquella investigación que emplea procedimientos y métodos numéricos para cumplir los objetivos planteados, es así que los instrumentos elegidos utilizan puntajes numéricos, mismos que serán procesados estadísticamente (Romero et al., 2022).

3.3 Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo básico, el cual es definido como aquella investigación que tiene por finalidad contribuir al campo científico de manera que se incrementa la bibliografía existente. Dado que esta investigación contribuirá a fomentar y ser base para otros estudios (Arias y Covinos, 2021).

3.4 Diseño de la investigación

Este estudio fue de diseño no experimental, el cual es definido como aquella

investigación que busca solo describir el estado de un fenómeno en la actualidad mas no a emplear algún método que modifique o altere el fenómeno estudiado (Vizcaíno et al., 2023).

Por su parte, en relación al nivel fue correlacional, definido como aquella investigación que está dirigida a indagar acerca de la conexión entre dos variables o más teniendo en cuenta la dirección e intensidad de esta relación (Romero et al., 2022).

Mientras que el corte fue transversal, el cual es un proceso investigativo que emplea solo un momento del tiempo para recolectar los datos (Vizcaíno et al., 2023).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Esta se define como aquel grupo de investigación que está conformado por personas u objetos que son elegidos debido a compartir características en común (Huamán et al., 2021). En esta investigación se empleó una población de 310 trabajadores varones y mujeres de una empresa de servicio eléctrico.

Muestra

Esta se define como una parte de la población general que es elegida para optimizar recursos de una investigación ya que poseen las mismas características del grupo principal (Huamán et al., 2021). En esta investigación se empleó una muestra compuesta por 172 trabajadores varones y mujeres de diferentes áreas de una empresa de servicio eléctrico ubicada en Ayacucho. Este tamaño muestral se halló a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

n=172

Muestreo

El muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, el cual es definido

por Hernández (2021) como aquel método que busca seleccionar a los participantes en relación a diversos criterios designados por el investigador, y que no responde a un método de elección aleatorio. A continuación, se exponen los criterios:

Criterios de inclusión:

- Colaboradores bajo planilla.
- Colaboradores que asisten regularmente a laborar.
- Colaboradores con edades entre 18 y 64 años.
- Colaboradores que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores bajo servicio por honorarios.
- Colaboradores que no completen los cuestionarios.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala Valorativa |
|----------------|---|---|---|--|--|---|
| Estrés laboral | La Organización Internacional del Trabajo (2016) refiere que es el producto de un estado laboral deficiente en el que se presentan situaciones que merman la salud mental del trabajador y que se debe en parte al trabajador y a la empresa. | Esta variable se evaluará a través de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS (1989) validado en Perú por Takamura (2020) | Superiores, cohesión grupal y políticas | <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones con los jefes - Unión entre compañeros - Normas y reglas de la empresa | Ordinal | Bajo: 16 a 24 Intermedio: 25 a 33 Estrés: 34 a 47 Alto: 48 a 112 |
| | | | Competitividad y organización | <ul style="list-style-type: none"> - Competencia entre los miembros - Riñas y rumores - Estructura organizacional - Cultura organizacional | Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4) Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7) | Bajo: 9 a 12 Intermedio: 13 a 17 Estrés: 18 a 25 Alto: 26 a 63 |

| | | | | | | | |
|----------------------|---|---|----------------------------|---|---------|--|--|
| Desempeño laboral | Koopmans et al. (2014), señalan que el desempeño laboral, se define como el adecuado rendimiento de un trabajador tomando en cuenta sus funciones y los recursos empleados por el colaborador brindado por la empresa | Esta variable se evaluará a través del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans et al. (2014) validado en Perú por Munguia y Sanchez (2022) | Desempeño de tareas | <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en el trabajo - Retos laborales - Carga de trabajo | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> 0. Raramente 1. Algunas veces 2. Regularmente 3. A menudo 4. Siempre | <p>Bajo: 0 a 6</p> <p>Medio: 7 a 13</p> <p>Alta: 14 a 20</p> |
| | | | Desempeño contraproducente | <ul style="list-style-type: none"> - Conductas negativas en el trabajo - Actitud conflictiva | | <p>Bajo: 0 a 8</p> <p>Medio: 9 a 16</p> <p>Alta: 17 a 24</p> | |
| | | | Desempeño contextual | <ul style="list-style-type: none"> - Adaptación a diversas situaciones - Participación en innovaciones | Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> 0. Nunca 1. Raramente 2. Algunas veces 3. Regularmente 4. A Menudo | <p>Bajo: 0 a 6</p> <p>Medio: 7 a 13</p> <p>Alta: 14 a 20</p> |

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Con el fin de recopilar los datos, se utilizó la encuesta, esta es designada como una forma de estudiar una población mediante la aplicación de cuestionarios llenados directamente por los participantes (Hernández, 2021).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable 1: Estrés laboral

- **Nombre:** Escala de estrés laboral OIT-OMS
- **Autor:** Ivancevich y Matteson (1989)
- **Adaptación:** Ingrid Takamura Saldaña (2020)
- **Duración:** 25 minutos
- **Aplicación:** varones o mujeres mayores de 18 años
- **Objetivo:** analizar el grado de estrés laboral en trabajadores
- **Descripción:** 25 ítems agrupados en 2 dimensiones: superiores, cohesión grupal y políticas (5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 25) y competitividad y organización (1, 2, 3, 4, 12, 14, 21, 22, 23); y expone una escala de medición Likert que va de nunca (1) hasta siempre (7). Los puntajes de cada ítem se suman para obtener un puntaje por dimensión y total que emplea la siguiente baremación:

Tabla 2

Baremos de la Escala de estrés laboral OIT-OMS

| Dimensión / Variable | Bajo | Intermedio | Estrés | Alto |
|---|---------|------------|---------|----------|
| Superiores, cohesión grupal y políticas | 16 a 24 | 25 a 33 | 34 a 47 | 48 a 112 |
| Competitividad y organización | 9 a 12 | 13 a 17 | 18 a 25 | 26 a 63 |
| Estrés laboral | 25 a 39 | 40 a 52 | 53 a 70 | 71 a 175 |

Variable 2: desempeño laboral

- **Nombre:** Cuestionario de Desempeño Laboral Individual
- **Autor:** Koopmans et al. (2014)
- **Procedencia:** Estados Unidos
- **Adaptación:** Eveling Munguia y Erick Sanchez (2022)
- **Duración:** 15 minutos
- **Aplicación:** varones o mujeres mayores de 18 años
- **Objetivo:** evaluar el nivel de desempeño laboral bajo la perspectiva del trabajador
- **Descripción:** 16 ítems agrupados en 3 componentes: desempeño de tareas (1, 2, 3, 4 y 5), desempeño contraproducente (6, 7, 8, 9, 10, 11) y desempeño contextual (12, 13, 14, 15, 16); presentando una escala de respuesta de 5 puntos. Para realizar la corrección se suman los puntajes de los ítems, y para realizar la interpretación se emplea la siguiente tabla de baremación:

Tabla 3*Baremos del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual*

| Dimensión / Variable | Baja | Media | Alta |
|----------------------------|--------|---------|---------|
| Desempeño de tareas | 0 a 6 | 7 a 13 | 14 a 20 |
| Desempeño contraproducente | 0 a 8 | 9 a 16 | 17 a 24 |
| Desempeño contextual | 0 a 6 | 7 a 13 | 14 a 20 |
| Desempeño laboral | 0 a 19 | 20 a 29 | 30 a 44 |

*3.7.3 Validación**Escala de estrés laboral OIT-OMS*

Este instrumento fue validado por Takamura (2020), iniciando con su validez de contenido, al exponer los ítems a evaluación de cinco expertos en los criterios de claridad, relevancia y coherencia, obteniendo un valor V de Aiken de 1, lo que representan una

aprobación del 100% de los ítems. Continuando con el análisis, Takamura, evaluó la validez de constructo en base a un modelo de dos dimensiones, hallando un valor KMO de 0.87, lo que permitió realizar el AFE, evidenciando que el 50.6% del constructo estrés laboral es explicado por los dos factores, a ello se acompañó con cargas factoriales con valores entre 0.43 y 0.83. Posteriormente, se evaluó la validez convergente a través de la correlación ítem-test en el que se evidenciaron valores de correlación de Pearson oscilantes entre 0.29 y 0.77 con significancia inferior a 0.05. Es por ello, que el instrumento es válido para ser administrado.

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

Este instrumento fue validado por Munguia y Sanchez (2022), iniciando con su validez de contenido, al exponer los ítems a evaluación de cinco expertos en los criterios de claridad, relevancia y coherencia, obteniendo un valor V de Aiken de 0.95, lo que representan una aprobación del 95% de los ítems. Continuando con el análisis, Munguia y Sanchez, evaluó la validez de constructo en base a un modelo de tres dimensiones, hallando un valor KMO de 0.90, lo que permitió realizar el AFE, evidenciando que el 61.9% del constructo desempeño laboral es explicado por los tres factores, a ello se acompañó con cargas factoriales con valores entre 0.55 y 0.82. Posteriormente, se empleó Análisis Factorial Confirmatorio, en el que encontraron índices de ajuste adecuados: $X^2/df=4.23$; CFI=0.94; TLI=0.90; SRMR=0.06; RMSEA=0.08.

3.7.4 Confiabilidad

Escala de estrés laboral OIT-OMS

La confiabilidad del instrumento fue evaluada por Takamura (2020), mediante el coeficiente omega de Mc Donald, hallando un valor de 0.91 para la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y de 0.91 para la dimensión competitividad y organización; asimismo, en la escala general se halló un valor omega de 0.94.

Asimismo, en esta investigación se evaluó la confiabilidad por el método de consistencia interna hallado un valor alfa de Cronbach de 0.91 en la primera dimensión, de 0.87 para la segunda dimensión y de 0.94 en la escala general. En resumen, se confirma que el instrumento es confiable para su aplicación.

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

La confiabilidad del instrumento fue evaluada por Munguia y Sanchez (2022), mediante el coeficiente alfa de Cronbach, hallando un valor de 0.85 para la escala general.

Asimismo, en esta investigación se evaluó la confiabilidad por el método de consistencia interna hallado un valor alfa de Cronbach de 0.74 en la primera dimensión, de 0.89 para la segunda dimensión, de 0.74 para la tercera dimensión y de 0.80 en la escala general. En resumen, se confirma que el instrumento es confiable para su aplicación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Esta investigación se inició con la recopilación de los datos bibliográficos que sustentaron las variables de estudio. Luego, se solicitó a la empresa el permiso para efectuar el estudio, remitiendo una solicitud al gerente. Una vez obtenido el permiso, y tras la aprobación del proyecto de tesis por parte de la Universidad Privada Norbert Wiener, se procedió a encuestar mediante los cuestionarios aprobados por el asesor; esta evaluación se realizó de manera presencial, informando acerca de los objetivos y del asentimiento informado que debían otorgar. Luego de realizar la encuesta, los datos fueron trasladados, previa depuración, a una hoja de cálculo en el programa Excel; posteriormente, después de la corrección de las pruebas y la configuración de la data, esta fue exportada al software estadístico SPSS versión 25.

En relación con el procesamiento de datos, se inició con el análisis de estadística descriptiva mediante la elaboración de tablas de frecuencia y porcentaje; posteriormente,

se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, concluyéndose que la muestra no presentaba normalidad, por lo que se recurrió a la estadística no paramétrica a través de la prueba de correlación de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Toda investigación que conllevó la participación de seres humanos requirió estar delimitada dentro de los principios éticos estipulados en la Declaración de Helsinki, la cual indicaba que se debía respetar el principio de justicia, el cual señalaba que todos los participantes debían ser tratados de la misma manera y ser expuestos a los mismos procedimientos; el principio de autonomía, que establecía que se les debía proporcionar a los participantes la libertad de tomar decisiones durante la investigación, lo que les otorgaba la decisión de ser parte o no del estudio, así como de retirarse en cualquier momento; el principio de beneficencia, el cual señalaba que se debía procurar en todo momento que los participantes se beneficiaran de los procesos llevados a cabo en el estudio; y el principio de no maleficencia, que refería que los participantes no debían recibir perjuicio o daño alguno.

Por otro lado, en esta investigación se garantizó que los datos no se compartirían con otras personas ni con organizaciones externas, ya que se almacenaron con estricto recelo, lo cual se implicó al solicitar el consentimiento informado a los estudiantes.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivos de resultados

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de las variables demográficas

| Variable | <i>f</i> | % |
|--------------|----------|------|
| Sexo | | |
| Femenino | 36 | 20.9 |
| Masculino | 136 | 79.1 |
| Edad | | |
| 19 a 35 años | 110 | 64 |
| 36 a 55 años | 62 | 36 |

Según los resultados de la tabla 4, se identificó que el 79.1% de los colaboradores fueron de sexo masculino y el 20.9% fueron mujeres; además, el 64% presentó edades entre 19 y 35 años, mientras que la edad del 36% superó los 36 años, pero fue menor que 55 años.

Tabla 5*Distribución del estrés laboral y dimensiones*

| Dimensión / Variable | Bajo | | Intermedio | | Estrés | | Alto | |
|---|----------|-----|------------|-----|----------|------|----------|------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Superiores, cohesión grupal y políticas | 1 | 0.6 | 7 | 4.1 | 26 | 15.1 | 138 | 80.2 |
| Competitividad y organización | 0 | 0 | 6 | 3.5 | 21 | 12.2 | 145 | 84.3 |
| Estrés laboral | 0 | 0 | 8 | 4.7 | 10 | 5.8 | 154 | 89.5 |

Según los resultados de la tabla 5, se identificó que el nivel alto fue el predominante en las dimensiones: superiores, cohesión grupal y políticas (80.2%) y competitividad y organización (84.3%); mientras que, respecto al estrés laboral, el 89.5% presentó un estrés alto, seguido del 5.8% con una presencia de estrés y el 4.7% manifestó un estrés laboral intermedio.

Tabla 6*Distribución del funcionamiento familiar y dimensiones*

| Variable | Bajo | | Medio | | Alto | |
|----------------------------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| Desempeño de tareas | 17 | 9.9 | 129 | 75 | 26 | 15.1 |
| Desempeño contraproducente | 7 | 4.1 | 55 | 32 | 110 | 64 |
| Desempeño contextual | 116 | 67.4 | 55 | 32 | 1 | 0.6 |
| Desempeño laboral | 5 | 2.9 | 22 | 12.8 | 145 | 84.3 |

Según los resultados de la tabla 6, se identificó que en la dimensión desempeño de tareas predominó el nivel medio con el 75%, seguido del nivel bajo que lideró en la dimensión desempeño contextual con el 67.4%, a diferencia de la dimensión desempeño contraproducente en el cual se evidenció que el 64% evidenció un desempeño alto. Por otro lado, el 84.3% de los colaboradores manifestaron un desempeño laboral alto, el

12.8% un desempeño medio y el 2.9% un bajo desempeño.

Tabla 7

Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov

| Variables | K-S | Sig. |
|---|------|------|
| Superiores, cohesión grupal y políticas | .109 | .000 |
| Competitividad y organización | .115 | .000 |
| Estrés laboral | .116 | .000 |
| Desempeño laboral | .089 | .002 |

Según los resultados de la tabla 7, se identificó que en todos los casos se presenta una ausencia de normalidad, debido a que el valor de significancia fue inferior a 0.05. Por esta razón, durante la prueba de hipótesis se empleará estadística no paramétrica a través de la prueba de correlación de Spearman.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

H₁: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 8*Correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores*

| | | Desempeño laboral |
|----------------|-----------------|-------------------|
| Estrés laboral | Rho de Spearman | -0.30 |
| | Sig. (p) | 0.00 |

Según los resultados de la tabla 8, se identificó que el estrés laboral presentó una correlación significativa inversa débil con el desempeño laboral ($\rho = -0.30$; $p < 0.05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga. En vista de ello, en caso que dichos trabajadores presenten un elevado estrés laboral, su desempeño laboral disminuirá.

Hipótesis específica 1:

Existe relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

Hipótesis estadística

H_0 : No relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

H_1 : Existe relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 9

Correlación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores

| | | Desempeño laboral |
|----------------------|-----------------|-------------------|
| Superiores, cohesión | Rho de Spearman | -0.24 |
| grupal y políticas | Sig. (p) | 0.01 |

Según los resultados de la tabla 9, se identificó que la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas presentó una correlación significativa inversa débil con el desempeño laboral ($\rho = -0.24$; $p < 0.05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga. En vista de ello, en caso que dichos trabajadores presenten problemas para interactuar con sus superiores, cohesión grupal y políticas, su desempeño laboral disminuirá.

Hipótesis específica 2:

Existe relación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

Hipótesis estadística

H₀: No relación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

H₁: Existe relación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H₀

Tabla 10

Correlación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores

| | | Desempeño laboral |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|
| Competitividad y organización | Rho de Spearman | -0.35 |
| | Sig. (p) | 0.00 |

Según los resultados de la tabla 10, se identificó que la dimensión competitividad y organización presentó una correlación significativa inversa débil con el desempeño laboral ($\rho=-0.35$; $p<0.05$). Esto significa que rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga. En vista de ello, en caso que dichos trabajadores presenten problemas relacionados con la competitividad y su organización, su desempeño laboral disminuirá.

4.1.3 Discusión de resultados

En relación a los resultados previos, es preciso discutir sus implicancias. En relación a la hipótesis general, la cual fue existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga; se evidenció que el estrés laboral presentó una correlación significativa inversa débil con el desempeño laboral ($\rho=-0.30$; $p<0.05$), lo que puede indicar que en caso que dichos trabajadores presenten un elevado estrés laboral, su desempeño laboral disminuirá. Al respecto, la Organización Internacional del Trabajo (2016) refiere que el estrés laboral es el producto de un estado laboral deficiente en el que se presentan situaciones que merman la salud mental del trabajador. Por su parte, Koopmans et al. (2014), señalan que el desempeño laboral, se define como el adecuado rendimiento de un trabajador tomando en cuenta sus funciones y los recursos empleados por el colaborador brindado por la empresa.

En relación a ello, dicho resultado se alineó con la investigación de Franco (2024), realizado en Ecuador, dado que encontró un resultado similar en una población laboral ($r=0.36$; $p<0.05$); del mismo modo, coincide con el hallazgo de Silva (2022) al encontrar que dichas variables se correlacionaron significativamente ($\rho=-0.83$; $p<0.01$), aunque este autor encontró una correlación más elevada. En contraposición, en la investigación de Tueros (2021), realizada en Lima, se encontró un resultado diferente, dado que se evidenció que el estrés laboral no se correlacionó significativamente con el desempeño laboral ($\rho=0.00$; $p>0.01$); asimismo, esto también se presentó con el hallazgo de Dolores et al. (2023), quienes identificaron una ausencia de correlación entre estas variables en trabajadores en México ($r=-0.00$; $p>0.05$).

A partir de lo anterior, se puede indicar que en caso un grupo de trabajadores de una empresa industrial se encuentren expuestos a un elevado estrés laboral, es probable que se presenten consecuencias negativas tanto en su estado psicológico como en su desempeño, ya que el aumento del estrés suele asociarse con síntomas como irritabilidad, fatiga crónica, ansiedad, falta de concentración y desmotivación; lo que a su vez repercute en una disminución del rendimiento, mayor ausentismo, errores en las tareas, conflictos interpersonales y baja productividad.

Por otro lado, respecto a la hipótesis específica 1, la cual fue existe relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga; se evidenció que la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas presentó una correlación significativa inversa débil con el desempeño laboral ($\rho=-0.24$; $p<0.05$), lo que puede indicar que en caso que dichos trabajadores presenten problemas para interactuar con sus superiores, cohesión grupal y políticas, su desempeño laboral disminuirá. Al respecto, la Takamura (2020) refiere que la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas esta referida a

englobar aquellas dinámicas de tensiones, estrés y confrontamiento entre los superiores y el trabajador, el nivel de comunicación y compañerismo y aquellas normativas estipuladas por la organización que se presenta para desarrollar estrés laboral.

En este sentido, el resultado anterior es similar a lo hallado por Portocarrero (2023) en un grupo de trabajadores en Lima, ya que se encontró una correlación significativa inversa débil entre el desempeño laboral y las características de superior y recursos ($r=-0.19$; $p<0.05$); de la misma manera, en el estudio de Torres (2023) se evidenció que el desempeño laboral se relaciona inversamente con características organizacionales como el trabajo en equipo ($\rho=-0.31$; $p<0.05$) y la cultura organizacional ($\rho=-0.37$; $p<0.05$). Es importante destacar que no se encontraron investigaciones que indiquen una ausencia de correlación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral.

A partir de lo anterior, se puede indicar que en caso un grupo de trabajadores de una empresa industrial se encuentren expuestos a un elevado estrés originado por aspectos como el enfrentamiento con los superiores, ausencia de cohesión grupal y políticas organizacionales aversivas, es probable que surjan consecuencias negativas en su desempeño laboral, ya que el estrés derivado de relaciones jerárquicas conflictivas, la falta de integración entre compañeros y la percepción de normas injustas o poco claras puede generar sentimientos de frustración, desmotivación, irritabilidad y agotamiento emocional; lo cual a su vez afecta la calidad del trabajo, disminuye la productividad y aumenta los errores y el ausentismo.

Por último, respecto a la hipótesis específica 2, la cual fue existe relación entre la dimensión competitividad y organización y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga; se evidenció que la dimensión competitividad y organización presentó una correlación significativa inversa débil con el

desempeño laboral ($\rho=-0.35$; $p<0.05$), lo que puede indicar que en caso que dichos trabajadores presenten problemas relacionados con la competitividad y su organización, su desempeño laboral disminuirá. Al respecto, la Takamura (2020) refiere que la dimensión competitividad y organización esta referido a los confrontamientos generados por los trabajadores en vista de una alta competencia que busca cumplir con las actividades laborales.

Dicho resultado es similar a lo hallado por Portocarrero (2023) en un grupo de trabajadores en Lima, ya que se encontró una correlación significativa inversa débil entre el desempeño laboral y la dimensión organización y equipo de trabajo ($r=-0.18$; $p<0.05$); de la misma manera, en el estudio de Lema et al. (2023) se evidenció que el desempeño laboral de relaciona inversamente con la sobrecarga de trabajo ($\rho=0.58$; $p<0.05$) aunque de manera directa y moderada. Es importante destacar que no se encontraron investigaciones que indiquen una ausencia de correlación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas y el desempeño laboral.

En este sentido, es claro señalar que en caso un grupo de trabajadores de una empresa industrial se encuentren expuestos a un elevado estrés originado por aspectos relacionados con una alta competitividad y deficiencia de la organización, es probable que estos empleados experimenten un aumento significativo en la presión por alcanzar estándares elevados, cumplir metas exigentes y adaptarse a estructuras organizativas rígidas, lo que puede traducirse en consecuencias negativas para su estado psicológico, como irritabilidad, agotamiento emocional, ansiedad o desmotivación, afectando directamente su desempeño laboral al reducir su productividad, incrementar los errores, deteriorar el clima laboral y disminuir la colaboración entre compañeros, ya que el estrés a largo plazo deteriora de manera general la salud.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero. El estrés laboral se correlacionó con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga de manera inversa significativa débil ($\rho = -0.22$; $p < 0.05$).

Segundo. La dimensión superiores, cohesión grupal y políticas se correlacionó con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga de manera inversa significativa débil ($\rho = -0.24$; $p < 0.05$).

Tercero. La dimensión competitividad y organización se correlacionó con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga de manera inversa significativa débil ($\rho = -0.35$; $p < 0.05$).

5.2 Recomendaciones

Primero. Para el área de recursos humanos de la empresa, se recomienda implementar un programa estructurado de manejo del estrés que incluya sesiones periódicas de pausas activas, sesiones de fortalecimiento de inteligencia emocional y monitoreo psicológico individual, con el fin de prevenir y reducir los niveles de estrés laboral identificados en el estudio.

Segundo. Para el área de gerencia de la empresa, se sugiere establecer un sistema de

reconocimiento y retroalimentación continúa basado en indicadores de desempeño individual y grupal, integrando incentivos no monetarios como reconocimientos públicos, desarrollo profesional y oportunidades de línea de carrera. Este enfoque fortalece la motivación de los trabajadores y contribuye directamente a la mejora del rendimiento de los mismos.

Tercero. Para futuros investigadores, se aconseja replicar esta investigación en otras empresas del mismo sector, incluyendo variables como el estilo de liderazgo, la cultura organizacional y la calidad de vida, con el fin de enriquecer la comprensión de los factores que inciden en el estrés y el desempeño laboral. Además, de emplear un enfoque cualitativo para indagar acerca de percepciones y opiniones particulares de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Granica S.A.
- Arias, J. L. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Atkins, P. W. y Wood, R. E. (2006). Las calificaciones propias y las de los otros como predictores de las calificaciones de los centros de evaluación: evidencia de validación para programas de retroalimentación de 360 grados. *Personnel Psychology*, 55(4), 871-904. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2002.tb00133.x>
- Bracken, D.W., Timmreck, C.W. y Church, A.H. (2001). *The handbook of multisource feedback: The comprehensive resource for designing and implementing MSF processes*. Jossey-Bass.
- Briones, J. D. (2024). *Competencias profesionales y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa industrial Jatur SAC, 2023* [Tesis de maestría en administración y gestión empresarial, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital - Universidad Nacional de Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7088/Tesis%20Javier%20Briones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Davis, K. y Wnewetrom, J. (1991). *El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. Editorial McGraw Hill.
<https://uachatec.com.mx/wp->

content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. y Schaufeli, W.B. (2001). The Job demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Diario El Peruano. (22 de mayo de 2023). *Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?*

<https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>

Dolores, R., Salazar, J. F., Valdivida, M. J., Hernández, M. y Huerta, I. R. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia y Negocios*, 9(2), 169-182.

<https://www.redalyc.org/journal/5608/560875871009/560875871009.pdf>

Facho, J. (2016). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016.*

[Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital - Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Franco, C. E. (2024). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de Puerto Mar S.A., 2024* [Tesis de licenciatura en administración,

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio digital - Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/5730/1/ULEAM-ADM-0199.pdf>

Gakovic, A, y Tetrick, L. E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology*, 18, 235-246.

<https://doi.org/10.1023/A:1027301232116>

García, J. V. (2023). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa “Hidroagoyán”* [Tesis de maestría en gestión empresarial, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital - Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/13a6c0aa-7d68-4384-8e7b-75f1b9a3e328/content>

García, J. V. (2024). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de servicios industriales, Lima, 2023* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital - Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15559/gordillo_cjo-sotomayor_oac_restringido.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), e1442. <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf>

Huamán, E. J., Anicama, E. A., González, E. L., Félix, H. L. y Chu, W. E. (2021). *Metodología de la investigación científica. Guía práctica para la elección, diseño y desarrollo de la investigación*. Universidad Autónoma de Ica SAC. Fondo Editorial. <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Jiménez, G. P. (2023). *Relación entre el desempeño laboral y las habilidades blandas en los empleados de la Fundación Ayuda en Acción Colombia – Oficina Bogotá* [Tesis de maestría en gestión empresarial, Universidad Externado de Colombia].

Repositorio digital - Universidad Externado de Colombia.
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/43de1893-5f6d-44ef-b89e-a8e0025a4e15/content>

Johnson, J. V. y Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. <http://dx.doi.org/10.2105/ajph.78.10.1336>

Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.

Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. <http://dx.doi.org/10.2307/2392498>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., y De Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17410401311285273>

Lema, N. C. y Reinoso, M. B. (2023). Estrés laboral y desempeño en el personal del hospital San Francisco, Latacunga. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(3), 109-122. <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778125014.pdf>

Lepsinger, R. y Lucia, A.D. (1997). *360° Feedback*. San Francisco. Jossey Bass

Ministerio de Salud del Perú. (2023). *Análisis situacional de los riesgos psicosociales laborales en el Perú*. Instituto Nacional de Salud. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5675285/5037357-informe-censopas-copsoq-2023.pdf>

Montero, M. J., Rivera, P. y Araque, R. A. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente una aplicación a la Comunidad Autónoma Andaluza. *Revista Internaional de Sociología* , 71(3), 643-668.

<https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/download/543/565/806>

Munguia, E. N. y Sanchez, E. B. (2022). *Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113897/Munguia_GEN-Sanchez_GEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Onofre, L. M. (2021). *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, en el año 2019* [Tesis de maestría en desarrollo del talento humano, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio digital - Universidad Andina Simón Bolívar.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Organización Internacional del Trabajo. (12 de agosto de 2024). El número de jóvenes que están sin empleo y que no están estudiando o en formación es motivo de preocupación, a pesar del descenso de la tasa de desocupación. <https://www.ilo.org/es/node/666121>

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

<https://www.ilo.org/es/media/433701/download>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral.

<https://www.ilo.org/es/media/55341/download>

Organización Mundial de la Salud. (28 de septiembre de 2022). La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.

<https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Peiro, J. M. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.

Papeles del Psicólogo, 29(1), 68-82.

<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>

Ponton, G, (1996). *Responsabilidad Gerencial en Administración Hospitalaria en Administración*. Malogon, G.; Galán R.; Pontón, G. Editorial Panamericana.

Portocarrero, J. Z. (2023). *Estrés y desempeño laborales en trabajadores de una empresa privada de salud ocupacional, Lima – 2023* [Tesis de licenciatura en psicología,

Universidad Norbert Wiener]. Repositorio digital - Universidad Norbert Wiener.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11123/T061_72498021_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Portocarrero, V. G. (2024). *Estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022* [Tesis de licenciatura en administración de empresas,

Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio digital - Universidad San Ignacio

de Loyola.

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6862bf07-3f10-4291-86d6-ed2eb38fb0ee/content>

Pratt, L.L. y Barling, J. (1988). Differentiating between daily events, acute and chronic stressors. A framework and its implications. IN J.J. Hurrell Jr., L.R. Murphy, S.L.

- Sauter y C.L. Cooper (eds): Occupational Stress: Issues and Development in research (pp. 41-53). London. Taylor y Francis.
- Queipo, B. y Useche, M. C. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, 8(3), 486-496. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Ramos, D., Rueda, D., Silvia, M. y Carvajal, L. J. (2024). Estrés laboral: enfrentado por el interno rotativo de enfermería en las prácticas pre profesionales durante la pandemia. *Universidad y Sociedad*, 16(2), 65-74. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v16n2/2218-3620-rus-16-02-65.pdf>
- Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina, Seguridad y Trabajo*, (1), 72-88. <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Romero, H., Real, J. J., Ordoñez, J. L., Gavino, G. E. y Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. Edicumbre Editorial Corporativa. https://www.acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29
- Silva, A. L. M. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores administrativos de una gerencia de salud de Lambayeque* [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79924/Silva_RALM-SD.pdf?sequence=1
- Suárez, R. J., Capos, L. Y., Del Socorro, J. y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119.

<https://camjol.info/index.php/recsp/article/view/9794/11552>

Takamura, I. C. (2020). *Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT – OMS en colaboradores de una empresa de Piura* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital - Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, R. H. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022* [Tesis de licenciatura en psicología, Universidad Continental]. Repositorio digital - Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13258/1/IV_FHU_501_TE_Torres_Manrique_2023.pdf

Tueros, M. F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Constructora T&T Arquitectos SAC* [Tesis de licenciatura en administración, Universidad de Lima]. Repositorio digital - Universidad de Lima.

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J. y Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Documentos de Proyectos(LC/TS.2020/67), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/26a2069d-f658-4727->

89f4-02e4646750d2/content

ANEXOS

Anexos 1. Matriz de consistencia

Título: Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DISEÑO METODOLÓGICO |
|--|--|--|---|--|
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024?</p> | <p>Objetivo General: Evaluar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024.</p> | | <p>Tipo: Básica, correlacional</p> |
| <p>Problemas específicos: 1. ¿Cómo se relaciona la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024? 2. ¿Cómo se relaciona la dimensión competitividad y organización con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024?</p> | <p>Objetivos específicos: 1. Determinar la relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024. 2. Determinar la relación entre la dimensión competitividad y organización con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024.</p> | <p>Hipótesis específicas: 1. Existe relación entre la dimensión superiores, cohesión grupal y políticas con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024. 2. Existe relación entre la dimensión competitividad y organización con el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024.</p> | <p>Estrés laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Superiores, Cohesión Grupal y Políticas - Competitividad y Organización <p>Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de tareas - Desempeño contraproducente - Desempeño contextual | <p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: no experimental transversal</p> <p>Población: 310 trabajadores</p> <p>Muestra: 172 trabajadores</p> <p>Instrumento 1: Escala de estrés laboral de la OIT-OMS</p> <p>Instrumento 2: Cuestionario de desempeño laboral individual</p> |

Anexo 2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla A1

Confiabilidad de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

| Dimensión / variable | Número de ítems | Alfa de Cronbach |
|---|-----------------|------------------|
| Superiores, cohesión grupal y políticas | 16 | 0.91 |
| Competitividad y organización | 9 | 0.87 |
| Estrés laboral | 25 | 0.94 |

Tabla A2

Confiabilidad del Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

| Dimensión / Variable | Número de ítems | Alfa de Cronbach |
|----------------------------|-----------------|------------------|
| Desempeño de tareas | 5 | 0.74 |
| Desempeño contraproducente | 6 | 0.89 |
| Desempeño contextual | 5 | 0.74 |
| Desempeño Laboral | 16 | 0.80 |

Anexo 3. Instrumentos de medición

Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Por lo tanto, lea atentamente cada ítem y responda con un valor: 1 nunca, 2 raras veces, 3 ocasionalmente, 4 algunas veces, 5 frecuentemente, 6 generalmente, 7 siempre.

| Ítems | Respuesta |
|--|-----------|
| 1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. | |
| 2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado | |
| 3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo | |
| 4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. | |
| 5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes. | |
| 6. Mi supervisor no me respeta. | |
| 7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha. | |
| 8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales. | |
| 9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización. | |
| 10. La estrategia de la organización no es bien comprendida. | |
| 11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño | |
| 12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo. | |
| 13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal. | |
| 14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo | |
| 15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo. | |
| 16. La estructura formal tiene demasiado papeleo. | |
| 17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo. | |
| 18. Mi equipo se encuentra desorganizado | |
| 19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes. | |
| 20. La organización carece de dirección y objetivo. | |
| 21. Mi equipo me presiona demasiado. | |
| 22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo | |
| 23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario. | |
| 24. La cadena de mando no se respeta. | |
| 25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia | |

Cuestionario de Desempeño Laboral Individual

A continuación, se presentan 16 afirmaciones que buscan evaluar el desempeño laboral que usted presenta en el trabajo. Se le pide marcar con una (X) en función a lo que usted considere la más adecuada.

| 0 - Raramente 1 - Algunas veces 2 - Regularmente 3 - A menudo 4 - Siempre | | | | | | |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Nº | ÍTEM | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pude planificar mi trabajo para terminarlo a tiempo | | | | | |
| 2 | Tuve presente el resultado del trabajo que necesitaba lograr | | | | | |
| 3 | Pude establecer prioridades | | | | | |
| 4 | Pude realizar mi trabajo de manera eficiente | | | | | |
| 5 | Manejé bien mi tiempo | | | | | |
| 6 | Por mi propia iniciativa, comencé nuevas tareas cuando mis antiguas tareas se completaron | | | | | |
| 7 | Trabajo para mantener actualizado mi conocimiento relacionado con el trabajo | | | | | |
| 8 | Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas | | | | | |
| 9 | Asumí responsabilidades extras | | | | | |
| 10 | Busqué continuamente nuevos desafíos en mi trabajo | | | | | |
| 11 | Participé activamente en reuniones y/o consultas | | | | | |
| 0 - Nunca 1 - Raramente 2 - Algunas veces 3 - Regularmente 4 - A menudo | | | | | | |
| Nº | ÍTEM | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12 | Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en la entidad | | | | | |
| 13 | Hice problemas en el trabajo más grandes de lo que eran | | | | | |
| 14 | Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos | | | | | |
| 15 | Hablé con colegas sobre los negativos aspectos de mi trabajo | | | | | |
| 16 | Hablé con personas fuera de la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo | | | | | |

Anexo 4: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 08 de enero de 2024

Investigador(a)
YISEL AMELIA PALOMINO PORRAS
Exp. Nº: 0115-2025

De mi consideración:

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

- Protocolo titulado: **“Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho - 2024” Versión 01 con fecha 03/02/2025.**

El cual tiene como investigador(es) a:

YISEL AMELIA PALOMINO PORRAS

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. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. 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,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

**Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW**



Anexo 5: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Yisel Amelia Palomino Porras

Título: “Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024”

Propósito del estudio

Se le invita a ser parte de en un estudio llamado: “Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de servicio eléctrico en Huamanga, Ayacucho – 2024”, desarrollado por Yisel Amelia Palomino Porras de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de determinar relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Escala de estrés laboral de la OIT-OMS
- Cuestionario de desempeño laboral individual

La encuesta puede demorar unos 40 minutos. Los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos El participante no estará expuesto a ningún riesgo

Beneficios El participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Se almacenará la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este

estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Yisel Amelia Palomino Porras al número 921 951 874 o al comité que validó el presente estudio, Dr. Rojas Ortega Raúl Antonio, presidente del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Yisel Amelia Palomino Porras

DNI: 70586080

Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Ayacucho, 20 de febrero de 2025

ELCTO-AC-1355-2025

Investigador (a)

YISEL AMELIA PALOMINO PORRAS

Asoc. San Antonio S/N San Juan Bautista – Huamanga – Ayacucho

Asunto: RESPUESTA DE SOLICITUD DE CARTA DE APROBACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS

Por lo presente, informo que ha sido aprobada su solicitud para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Estrés Laboral Y Desempeño Laboral En Trabajadores De Una Empresa De Servicio Eléctrico En Huamanga, Ayacucho – 2024", con las siguientes características.

| Vigencia de Aprobación | 6 meses |
|------------------------|------------------------|
| F. Inicio | 20 de febrero del 2025 |
| F. Fin | 20 de agosto del 2025 |
| Sede | Ayacucho – Huamanga |

Cabe mencionar que usted ha firmado el compromiso de conformidad para investigadores de DISTRILUZ. Por lo que, se encuentra en la obligación de cumplir con lo referido en dicho documento.

Para consultas, puede comunicarse al correo Cesarvr@distriluz.com.pe

Atentamente,


CESAR VILCAHUAMAN RODRIGUEZ
JEFE UNIDAD COMERCIAL
U.M. AYACUCHO

Anexo 7: Informe de Turnitin del Asesor

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 5% 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.uwiener.edu.pe Internet | 3% |
| 2 | repositorio.continental.edu.pe Internet | 2% |
| 3 | hdl.handle.net Internet | 2% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe Internet | 2% |
| 5 | repositorio.upla.edu.pe Internet | <1% |
| 6 | uwiener on 2023-02-21 Submitted works | <1% |
| 7 | alicia.concytec.gob.pe Internet | <1% |
| 8 | uwiener on 2023-05-23 Submitted works | <1% |