



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa
privada de servicios de Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Da Cruz Bejarano, Agar Giannina (ORCID: 0000-0003-0069-2273)

Melgarejo Aguirre, Ronald David (ORCID: 0000-0003-1315-647X)

ASESORA:

Mg. Yucra Camposano, Jennifer Fiorella (ORCID: 0000-0002-2014-1690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El año que paso marco nuestras vidas, en todo sentido, por lo que este trabajo se lo dedicamos profundamente a Dios y a nuestras familias, que es el tesoro que amamos con todo nuestro corazón y queremos cuidar siempre.

Agradecimiento

A Dios y a la Universidad Cesar Vallejo que en momentos de incertidumbre nos permitieron cumplir con nuestra meta profesional propuesta desde el inicio de la carrera.

También, a cada una de las personas que nos brindaron su apoyo aportando con su tiempo, paciencia y las facilidades para la realización del presente estudio.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	39

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables estrés y desempeño laboral	21
Tabla 2	Correlación entre estrés y desempeño laboral	21
Tabla 3	Correlación entre estrés laboral y la dimensión orientación de resultados	22
Tabla 4	Correlación entre estrés laboral y la dimensión calidad	22
Tabla 5	Correlación entre estrés laboral y la dimensión relaciones interpersonales	23
Tabla 6	Correlación entre estrés laboral y la dimensión iniciativa	23
Tabla 7	Correlación entre estrés laboral y la dimensión trabajo en equipo	24
Tabla 8	Correlación entre estrés laboral y la dimensión organización	24
Tabla 9	Describir el nivel de estrés laboral y sus dimensiones	25
Tabla 10	Describir el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones	26
Tabla 11	Matriz de consistencia	39
Tabla 12	Operacionalización de la variable 1: Estrés laboral	40
Tabla 13	Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral	41
Tabla 14	Validez de contenido a través del criterio de jueces de la Escala de estrés laboral OIT-OMS	51
Tabla 15	Validez de contenido a través del criterio de jueces de Desempeño laboral de Montoya	52
Tabla 16	Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Estrés OIT-OMS	53
Tabla 17	Análisis de validez ítem-test de la Escala de Estrés OIT-OMS	53
Tabla 18	Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de Desempeño laboral de Montoya	54
Tabla 19	Análisis de validez ítem-test de Desempeño laboral de Montoya	54
Tabla 20	Evidencias cualitativas de validez de contenido por criterio de jueces de la Escala de Estrés OIT-OMS	55
Tabla 21	Evidencias cualitativas de validez de contenido por criterio de jueces de la Escala de Desempeño laboral de Montoya	58

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. La muestra estuvo conformada por 151 colaboradores de ambos sexos. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y el Cuestionario de desempeño laboral de Montoya. Los resultados indicaron que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y débil entre las variables estrés y desempeño laboral. En cuanto a la variable estrés laboral se encontró un nivel medio y en la variable desempeño laboral se encontró un nivel alto.

Palabras clave: estrés laboral, desempeño laboral, orientación de resultados, trabajo en equipo y organización.

Abstract

The general objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between the workplace stress and job performance in employees of a private company in Lima, 2020. The sample of the study was made up of 151 participants of both genders. The Escala de Estres Laboral de la OIT-OMS & the Montoya Cuestionario de desempeño laboral were the instruments used for the study. The results indicated that there is a statistically significant inverse and weak relationship between the workplace stress and job performance variables. In regard to the workplace stress variable, the study found that there is a medium level. However, a high level was found in the job performance variable.

Keywords: job stress, job performance, results orientation, teamwork and organization.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo se encuentra enfrentando cambios y avances científicos a todo nivel, en lo tecnológico, político, social y organizacional. El crecimiento de las empresas se basa en el volumen de sus activos, ventas, producción y trabajadores. Por tal razón, los colaboradores deben desarrollar competencias enfocadas al logro de las metas de la organización y alineadas a su desarrollo profesional, con el propósito de mejorar su calidad de vida.

La sobrecarga laboral genera ambientes de trabajo exigentes que dificultan el logro de las metas organizacionales. Esta problemática afecta directamente a los trabajadores produciendo preocupación, insatisfacción y estrés, afectando su salud física y psicológica, debido a la sobrecarga de tareas representadas en largas jornadas. Asimismo, ocasiona alejamiento social, gestando sentimientos de tensión, frustración y devaluación personal impactando en su productividad y rendimiento laboral.

A nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) reveló que el estrés laboral se manifiesta mediante reacciones físicas y emocionales que se producen en correlato a las sobre exigencias percibidas del trabajador referente a sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para hacer frente a las altas demandas laborales. Asimismo, un estudio demostró que 264 millones de trabajadores presentaron problemas de salud por causas del estrés lo cual impacta negativamente en el desempeño y productividad laboral (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019).

Así mismo Mejía et al. (2019) estudió las causas del estrés laboral en seis países de Sudamérica. Los resultados indicaron que Venezuela fue la nación que presentó el nivel más alto de estrés (63%), seguido de Ecuador (54%), Panamá (49%), y Honduras (34%). Sin embargo, Colombia y Perú fueron los países con menores índices de estrés, (26%) y (29%) respectivamente.

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSU, 2019) emitió una nota de prensa donde manifestó que los altos niveles de estrés producen riesgos que pueden desencadenar un infarto o enfermedad coronaria. El estrés puede causar

problemas de salud de manera súbita a personas que se encuentran propensos a altos niveles de exigencia laboral. Por consiguiente, recomienda mantener una vida socio laboral tranquila para prevenir infartos que son los más habituales en los adultos mayores, sin embargo, pueden presentarse en adultos jóvenes. Asimismo, se estima que para el 2025 sea la primera causa de muerte en el país, en consecuencia, a los malos hábitos de vida.

Donde se realizó la investigación se encuentra ubicado en la ciudad de Lima en una empresa privada que brinda servicios. En la actualidad el centro laboral se encuentra atravesando por un cambio en su sistema de trabajo, por el motivo del nuevo decreto de urgencia N° 026-2020 del Estado Peruano, pasando de trabajar en oficinas y stands públicos, a trabajar de manera remota en el hogar, ya que actualmente vivimos en una etapa de pandemia, por consiguiente las medidas sanitarias dadas por el Estado Peruano implican mantener el distanciamiento social, como medida de protección y cuidado de la salud, en consecuencia el logro de metas no es igual a lo habitual y podría provocar estrés laboral en los trabajadores y afectar su desempeño.

Es por ello se presenta la problemática de investigación con la siguiente pregunta:

¿Qué relación existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020?

Por consiguiente, tenemos como justificación, contribuir al discernimiento del contexto actual, respecto al estrés y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada de servicios en la ciudad de Lima. Si el trabajador se encuentra atravesando por un proceso de estrés, es posible tenga dificultades para desenvolverse adecuadamente en su labor, siendo estos problemas factores que podrían provocar falta de concentración, falta de confianza, pérdida de compromiso y cambios de humor entre otros. Por ello queremos dar a conocer la importancia que tiene la salud laboral entre los empleados de una organización para mejorar el rendimiento. Seguidamente esperamos que los resultados obtenidos de la investigación, aporte a la organización medidas que puedan prevenir el estrés laboral entre sus trabajadores con la implementación de estrategias efectivas en beneficio de los empleados.

Se planteó como hipótesis general: el estrés y el desempeño laboral se encuentran relacionadas significativamente en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. Así también, se planteó hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre el estrés y orientación de resultados en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. b) Existe relación significativa entre el estrés y calidad en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. c) Existe relación significativa entre el estrés y relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. d) Existe relación significativa entre el estrés e iniciativa en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. e) Existe relación significativa entre el estrés y trabajo en equipo en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. f) Existe relación significativa entre el estrés y organización en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020.

En lo que precede, el objetivo general es: determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. Siendo los objetivos específicos: a) Determinar la relación que existe entre el estrés y orientación de resultados en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. b) Determinar la relación que existe entre el estrés y calidad en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. c) Determinar la relación que existe entre el estrés y relaciones interpersonales en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. d) Determinar la relación que existe entre el estrés e iniciativa en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. e) Determinar la relación que existe entre el estrés y trabajo en equipo en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. f) Determinar la relación que existe entre el estrés y organización en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. g) Describir el nivel de estrés y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. h) Describir el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para tener un amplio conocimiento del estudio sobre el estrés y el desempeño laboral se encontraron los siguientes trabajos en el ámbito internacional.

En Brasil, la investigación de Weber (2019) tuvo como objetivo determinar los efectos del estrés ocupacional y el desempeño gerencial. El diseño de estudio fue descriptivo, la muestra de estudio contó con 121 gerentes, el instrumento utilizado en la investigación fue una encuesta cuantitativa que consta de 33 preguntas elaborado por constructos de: participación, conflicto de roles, ambigüedad, asimetría de información de estrés ocupacional y desempeño gerencial. Para evaluar el estrés ocupacional se realizó un análisis individual de cada una de las escalas de ambigüedad y conflicto de roles; también se tomó en cuenta el análisis global del índice de estrés laboral. En los resultados se observó que la relación entre participación y estrés es significativa lo que nos da a conocer que los niveles más altos de participación brindan un nivel bajo de estrés en el trabajo.

En China, la investigación de Deng (2019) tuvo como objetivo de estudio la relación entre el estrés por desafío y el estrés por impedimento, como influencia en el desempeño de los trabajadores de hospitales públicos. El diseño del estudio fue un análisis estadístico descriptivo y análisis de correlación, la muestra fue de 1594 colaboradores de hospitales públicos. Los instrumentos de medición que se utilizaron fueron el PSM escala de cinco ítems elaborada por Coursey y Pandey y en desempeño laboral se usó la escala de cuatro ítems elaborada por Darwish. Los resultados indicaron que el estrés por impedimento y el estrés por desafío se relacionan fuertemente entre los colaboradores de la salud. El estrés por desafío se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral y la motivación. El estrés de impedimentos se asocia de manera negativa con la motivación y el desempeño laboral. Por último, la motivación se asoció de manera positiva con el desempeño laboral.

En Estados Unidos, la investigación de Klein et al. (2019) realizaron su investigación teniendo como objetivo de estudio la relación entre el agotamiento, los factores estresantes, el equilibrio entre el trabajo y la familia y el compromiso

laboral. El tipo de estudio fue correlacional con una muestra de 1368 proveedores de práctica avanzada. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario en línea a las APP que trabajan en cuatro sistemas de salud. En los resultados se observó la relación de estrés laboral y el compromiso está orientada por el agotamiento, también se encontró que el equilibrio entre la familia y el trabajo se asocia negativamente con el agotamiento y el estrés, y de manera positivamente con el compromiso laboral. Los trabajadores con edades mayores perciben niveles altos de compromiso, y los trabajadores más jóvenes perciben niveles más altos de estrés relacionado con lo laboral.

En España, la investigación de Párraga (2018) su objetivo de estudio fue el estrés burnout en relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. El diseño fue descriptivo, observacional y transversal. Conto con una muestra basada por 422 personas y se realizó una encuesta auto administrada con características de los encuestados referentes a su lugar de trabajo, satisfacción laboral, estrés percibido y Burnout. Los resultados sobre el estrés percibido mostraron una incidencia de burnout del 20% en trabajadores en atención primaria. También, se pudo observar que los trabajadores con burnout presentaron resultados elevados de estrés percibido y puntuaciones menores en satisfacción laboral.

En Chile, la investigación de Chiang (2018) tuvo como objetivo de estudio la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia. El diseño fue empírico transversal descriptivo correlacional, la muestra de estudio fue de 184 empleados. El instrumento empleado fue el cuestionario autoadministrado con 71 ítems divididos en 3 grupos: información general, estrés y satisfacción laboral. En los resultados se observó que Los trabajadores de educación inicial, infanto adolescente y adulto mayor demuestran un nivel bajo de estrés y un nivel alto en control laboral, mientras que los colaboradores que trabajan en el área administrativa tienen niveles de concentración mayor para lograr sus funciones, demostrando un nivel alto de aprendizaje y motivación.

En Ecuador, la investigación de Tenelanda (2018) su objetivo de estudio fue los riesgos psicosociales que provocan el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral. El tipo de estudio fue descriptivo, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron el formulario de desempeño MRL-EVAL-01-modificado, el cuestionario de estrés Istas21 y el cuestionario Maslach Burnout Inventory. Los resultados indicaron que los niveles de estrés laboral se ven afectados en las dimensiones estima e inseguridad de los riesgos psicosociales, mientras que en el desempeño alcanza una calificación general de muy bueno en el personal evaluado.

En el ámbito nacional, encontramos diversas investigaciones, donde se ubicó un estudio en el departamento de Puno por Lauracio y Lauracio (2020) quienes estudiaron la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en los trabajadores de un centro de salud, conformado por 21 personas. El diseño fue descriptivo correlacional, se aplicaron dos instrumentos; la prueba Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de autoevaluación del desempeño laboral. En los resultados el síndrome de Burnout se encontró en nivel medio y el desempeño laboral en nivel alto. No estableciéndose relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral.

En Trujillo, los autores Dávila et al. (2019) determinaron el impacto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en una empresa distribuidora. La muestra fue conformada por 33 vendedores, para el estudio de las variables se utilizó el cuestionario auto administrado y una matriz de evaluación de desempeño, en los resultados se encontraron que el desempeño laboral de los empleados alcanzo el nivel regular siendo este porcentaje del 66,7% llegando a la conclusión que la motivación se encuentra en un nivel medio con un 42.42% teniendo un efecto regular en el desempeño laboral.

En Chimbote, la investigación de Ángeles (2019) tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores de un Centro de

Salud. El tipo de estudio no experimental – Correlacional, la muestra contó con 42 empleados. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta de estrés conformada por 20 ítems y una encuesta de desempeño conformada con 14 ítems. En resultado se encontró una relación inversa y significativa entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores, los factores estresantes son de carga laboral, las relaciones con los compañeros y el ambiente laboral, lo que perjudica al desempeño laboral.

En Cusco, la investigación de Gamarra (2018) determino como objetivo conocer la relación entre el estrés laboral y el desempeño docente. La muestra estuvo conformada por 42 docentes. El estudio fue descriptivo correlacional transversal, los instrumentos aplicados fueron la escala Ed-6 y el cuestionario de desempeño docente. En los resultados confirman que existe una relación entre el estrés laboral y desempeño obteniendo un nivel alto inverso. Mientras que, en el estrés laboral se encontraron niveles de moderado a alto y en el desempeño un nivel medio.

En Arequipa, el estudio de Machuca (2018) tuvo como objetivo la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los empleados del Instituto Regional, la población estuvo conformada por 100 personas. El diseño de estudio es correlacional – transversal. Se empleó para la evaluación dos cuestionarios. En los resultados se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y desempeño laboral y en la dimensión trabajo en equipo existe una relación negativa con la variable estrés, en la dimensión calidad existe una relación negativa con la variable estrés, y en la dimensión productividad existe una relación negativa con la variable estrés.

Para exponer las variables es importante considerar el sustento teórico, lo cual, permitirá la comprensión de la problemática. Una aproximación que detalla al estrés laboral, lo presentamos comenzando a conocerlo desde su historia. Según Hans Selye (1953) estudiante de medicina en Praga, comenzó a darse cuenta de las manifestaciones de salud que presentaban los pacientes con los mismos síntomas como: pérdida de apetito, cansancio, astenia, baja de peso y otros síntomas más. llamándolo el síndrome del enfermo. Selye se recibió de médico y realizó un

doctorado en química orgánica, siendo becado, para seguir con su post doctorado en Canadá. Donde realizó experimentos que tenían que ver con ejercicios físicos extenuantes, realizando estos estudios con ratas de laboratorio, descubriendo en su investigación las úlceras gástricas, la aumento de hormonas suprarrenales, la adrenalina, noradrenalina y la atrofia del sistema linfático lo que nombró como estrés biológico, dentro de ello, le dio también mucha importancia a las enfermedades de hipertensión arterial, cardíacas y trastornos mentales o emocionales que eran parte de los resultados que se observaban en los cambios que presentaba en las reacciones fisiológicas por un prolongado estrés.

El estrés laboral en el ámbito antropológico muestra una complejidad. Como primer punto llega de forma analítica para la psiquiatría, la psicología y la biomedicina. Los estudios con los años han cambiado mediante modelos explicativos y descriptivos, la tendencia da a conocer un patrón psicolingüista siendo controversial para los autores, ante las ciencias sociales. En segundo punto el nuevo milenio, hace referencia al ámbito empírico del estrés, siendo casi inexistentes, desconociendo cuáles son, siendo un sector más vulnerable donde se manifiesta el estrés.

El estudio del estrés siempre tuvo muchos dilemas uno de ellos fue que se origina sobre el orden conceptual y metodológico. Esta opinión se expresó de modo crítico hace más de treinta años por Young (1980) siendo el quien analizó los diferentes instrumentos de medición que se utilizaron para el estudio de estresores, demostrando de manera sólida que los instrumentos, reflejan creencias del investigador y el sistema de referencias que son impuestas a la persona. Las empresas deben fomentar un clima laboral y organizacional adecuado para que los empleados se sientan motivados en distintas formas e incentivarlos de acuerdo con su rendimiento. A continuación, se brindan algunos modelos teóricos del estudio relacionado con el estrés laboral.

El Síndrome de Adaptación General (GAS) de Hans Selye (1936) realizó una investigación y dio un concepto científico sobre el estrés biológico, realizó un modelo donde explicaba el estrés basado en la psicología y la fisiología. Establece

que los eventos de amenaza contra el bienestar de un organismo producen una respuesta corporal en tres etapas:

- a) La Primera etapa es alarma: cuando se concentra un factor estresante, la reacción del cuerpo es una respuesta de "huida o lucha". Empieza justo después de ser detectada la amenaza, aparecen síntomas como baja temperatura corporal o un incremento de la frecuencia cardíaca.
- b) La Segunda etapa es resistencia: El organismo se adapta a la situación, pero continúa la activación, aunque en menor medida, respecto a la etapa anterior. Si la situación estresante se mantiene en el tiempo aumentando la respiración y el cuerpo se mantiene en alerta.
- c) La tercera etapa es agotamiento: si el estrés persiste pasando la capacidad del cuerpo, llegará un momento que el organismo agotará los recursos y se volverá frágil a las enfermedades y por consiguiente a la muerte.

El modelo de facetas del estrés ampliado por Beehr y Newman (1978) se enfoca en la faceta medioambiental, el modelo refiere que la presencia de estresores en los trabajadores y la respuesta de estrés serían dos condiciones necesarias para que haya una situación de estrés laboral. En el aspecto personal se constituye de características más o menos estables de la persona (los rasgos y la personalidad). Pudiendo interactuar con diversos estresores se podría producir una variabilidad más extensa en la respuesta al estrés. En el aspecto consecuencias organizativas, comprende los comportamientos de los trabajadores, en estados de estrés, que se involucran directamente en la eficiencia de la organización (en niveles de rendimiento o absentismo).

El modelo de interacción entre demandas y control de Karasek (1979) desarrolla la corriente de estudio sobre el estrés donde determina que estas son influenciadas por las altas demandas laborales y a los bajos niveles de control. En la dimensión de demandas laborales se hace referencia al tipo de trabajo, cantidad, órdenes contradictorias, ritmos de trabajo etc. La dimensión de control es la forma de trabajo y tiene dos componentes las órdenes contradictorias y la autonomía que viene hacer el potencial con el que cuenta el colaborador para manejar sus actividades, tomando buenas decisiones con respecto al trabajo que vaya desarrollando.

El modelo del desequilibrio esfuerzo y recompensa de Siegrist (1996) Se basa en el esfuerzo que el colaborador realiza en la empresa y las recompensas se basan en lo que recibe a cambio por realizarlo. El modelo pronostica que los altos esfuerzos unidos podrían producir el aumento de tensión en los empleados. Se pueden observar dos orígenes de “esfuerzo” en el modelo que se plantea, el primero es el “esfuerzo intrínseco” referente a la motivación y demandas que requieren los empleados. El segundo es el “esfuerzo extrínseco”, enfocado a las demandas del trabajo. El modelo también comprende la dimensión de esfuerzo extrínseco, el esfuerzo físico y psicológico. Considerando las particularidades de la persona; en otros términos, el autor detalla los tipos de personas a las que considera “excesivamente comprometidos” siendo personas que exageran los esfuerzos que realizan en su trabajo.

Respecto al desempeño laboral, aquí se exponen algunas definiciones, para luego presentar una reseña histórica y luego desarrollar las teorías que lo respaldan.

La definición de desempeño laboral es toda la participación que la organización obtiene de sus colaboradores, en el cumplimiento de los objetivos, siendo que cada trabajador tiene una función específica, y en suma tienen como responsabilidad el logro de las metas. En cuanto a la definición Chiavenato (2011) precisa al desempeño laboral como la eficiencia y eficacia del trabajador siendo necesario para la institución, un buen desempeño que se caracteriza por una buena labor y satisfacción de todos los colaboradores, resultando así un desempeño positivo en combinación del esfuerzo y los resultados óptimos trayendo como consecuencia un buen desenvolvimiento con menos tiempo, esfuerzo y mayor efectividad. Los autores Pedraza et al. (2010) definen al desempeño laboral según el comportamiento y todas las acciones que demuestran los trabajadores que tienden a ser importantes para las metas de la corporación, y que sean medibles en dos maneras, en competencias y su nivel de aportación de cada trabajador dentro de la organización.

En la reseña histórica del desempeño laboral Strauss (1981) nos relata que a finales del siglo XIX las fuerzas militares valoraban las virtudes de los hombres cada periodo mediante los reportes emitidos a sus líderes, en que describen las

singularidades sobre su desempeño durante un ciclo de tiempo establecido. Seguidamente en el transcurso de la valoración del desempeño se convirtió en un proceso sistemático, así seleccionaban al personal que estaría en frente de batalla. En 1917 el Bureau of Salesmanship Research formuló un sistema de clasificación y valorar los rasgos anhelados, por razones del trabajo realizado. Luego años más adelante el ejército optó por la asimilación entre los hombres, para adquirir aspirantes a las escuelas militares. En plena segunda guerra mundial un staff de especializados se ocupó de establecer un sistema de selección que permitiría alcanzar óptimos resultados.

A continuación, hacemos una reseña con las principales teorías del desempeño laboral que se encontró en la investigación de la literatura científica, las cuales son las siguientes:

La teoría de la equidad de Klingner y Nabaladian (2002), nos refiere que el desempeño laboral está relacionado con la impresión que percibe el trabajador en referencia al trato que recibe. Por consiguiente, estas consideraciones pueden llegar a tener como resultado la lealtad, mayor eficacia y manifestaciones de buena voluntad por parte del trabajador dentro de la organización. Generalmente esta percepción que percibe el trabajador ha estado asociado a un estado psicológico. Por consiguiente, el significado de la equidad y un trato adecuado pueden ser elementos fundamentales. Así mismo, la comunicación expresada positivamente en toda la organización sin tener diferencias de rangos laborales. En cuanto a la equidad se desarrolla en dos aspectos:

- a) El aporte que brinda el trabajador para un mayor desempeño laboral y la compensación que recibe.
- b) En la equiparación con otros: es la comparación subjetiva de uno mismo con su par.

En relación con la teoría se determinó que la equidad está basada en el equilibrio, por medio del trato que se les brinda a los trabajadores y el desempeño se relaciona con el esfuerzo y la recompensa. Esto tendrá a los empleados con una motivación constante para mejores resultados.

La teoría de la finalidad o de las metas por Locke (1976) nos refiere que existe una motivación que puede afectar en los propósitos de los trabajadores al momento de realizar su labor. Lo que nos da a entender que los trabajadores persiguen premeditadamente una meta, por medio del desarrollo de sus labores, teniendo un nivel de esfuerzo que conlleva al grado de su desempeño. Así mismo se resalta que las metas se realizan cuando una persona se propone a lograrlo. El autor expresó que las metas tienen varias funciones:

- Centralización de la acción y la atención, sobre el trabajo.
- Moviendo el esfuerzo y la energía
- Aumentando la perseverancia
- Aporta a la elaboración de estrategias.

Por consiguiente, los trabajadores deben ser específicos en lo que desean lograr, para que puedan desarrollar su motivación y movilización ya que al ser concretos con sus objetivos pueden lograr ser más eficaces para promover un adecuado comportamiento que lleve a la meta.

El modelo teórico presentado por Campbell (1993), refiere al desempeño laboral como una actuación que va a los resultados de este, las técnicas, las habilidades y motivación, son la base primordial que señala la dirección y establece los elementos del desempeño, siendo las siguientes: ganancia del trabajo definido y el cargo, beneficio de trabajos no concretos, beneficio del trabajo de comunicación escrita y oral. Campbell nos refiere de base que el desempeño no son los resultados sino la acción de esta que hace lograr los objetivos por medio de los componentes que él considera importantes para el cumplimiento de las metas.

En cuanto, a la evaluación del desempeño laboral podemos apreciar como estas se deberían de evaluar en el ámbito laboral para una mejor calificación de los trabajadores en la organización. En ese sentido los autores Robbins y Judge (2009) señalan que las instituciones, valoran como sus trabajadores realizan el trabajo, siendo así que tienen tres tipos de conductas que establecen el desempeño laboral en la organización.

- a) Desempeño de las tareas: Consta sobre el logro de las responsabilidades que aportan a la organización en ofrecer un bien o servicio.
- b) Civismo: hace referencia al ambiente psicológico, y como brindan ayuda, teniendo un buen trato entre compañeros, con sugerencias positivas haciendo más agradable el ambiente de trabajo.
- c) Falta de productividad: Esto incorpora a todo lo negativo, como conductas de hurto, agresividad entre compañeros y el ausentismo laboral que sea frecuente.

Además, sobre la evaluación del desempeño laboral en el teletrabajo Sorensen (2016) señala que la mejor manera de monitorear al personal de trabajo remoto es por medio de un proceso que se denomina gestión por resultados, donde el grupo directivo acuerda sobre un instrumento de valoración de la productividad donde los objetivos, tareas, y la monitorización del avance del trabajo sea sin la necesidad de emitir reportes seguidamente, para entregar al personal la plena libertad en el desarrollo de sus labores, sin estar en los constantes controles de los progresos. Dentro de las medidas a tomarse en consideración en adelante: ser preciso sobre los objetivos deseados. Considerar las siguientes pautas que aportan para definir los resultados que se espera del grupo de trabajo:

- a) Brindar comentarios oportunos, sobre el trabajo realizado sugiriendo opiniones que mejoren las tareas y tenga este el impacto deseado como consecuencia.
- b) Emitir una contestación efectiva de lo realizado.
- c) Apoyo en las videollamadas dedicadas al trabajo, para fortalecer la comunicación no verbal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Este estudio es básico, de acuerdo con Muntané (2010) esta se caracteriza porque se sustenta en el marco teórico y tiene como finalidad aumentar el conocimiento científico, sin ningún fin práctico.

Diseño

No experimental de corte transversal de modo que, se ubica un problema y se realiza una descripción puntual de cómo se encuentra la población sin ejecutar ninguna modificación en el momento específico, al aplicar el instrumento para la recaudación de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Para la descripción y detalle de las dimensiones e indicadores de las variables estrés y desempeño laboral. (Ver anexo 2)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se encuentra conformada por 420 trabajadores de una empresa privada de servicios en el distrito de Lima, con un rango de edad entre 27 a 60 años, de ambos sexos.

Para Risquez et al. (1999) en referencia a la población menciona que es la agrupación en su totalidad, o unidades de observación que se examina en un estudio que va desde una nación, comunidades, instituciones y personas. Esta población debe estar integrada por características que contribuyan diferenciar a las personas unas de otras.

Criterios de inclusión

- Personas que cuente con la mayoría de edad.
- Trabajadores de la misma empresa.
- Personas que acepten su participación en la encuesta.
- Trabajadores que se encuentre en el área de ventas.

Criterios de exclusión

- Personas que no acepten participar de la encuesta.
- Trabajadores de áreas no indicadas.
- Personas con algún tipo de discapacidad que no le permita participar.

Muestra

Una muestra es un fragmento de un grupo o de una población predispuesto, que se escoge con el objetivo de estudiar las características que definen a la totalidad de dicha población (Niño, 2011). De esta manera se tomó en cuenta a 151 trabajadores del área de ventas, que cumplen con los criterios de inclusión.

Para determinar la muestra, se emplea la siguiente fórmula:

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

Dónde:

Z= nivel de confianza 95%

σ = desviación standard 0.5

N = población 420

e = error de estimación 5% = 0.05%

n = muestra 151

Muestreo

Método no probabilístico, es el procedimiento que otorga separar muestras con un indudable propósito. Las muestras que se eligen deberán tener representatividad de la población (Niño, 2011). Por lo tanto, se aplicó la técnica de muestreo por

conveniencia de acuerdo con la disponibilidad de la muestra conveniente para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al iniciar la búsqueda de los datos de cada variable para el presente estudio se tomó en cuenta lo mencionado por Arias (2012) donde las técnicas de recopilación de datos son las diversas formas para poder recabar la información por medio de los instrumentos y materiales que son utilizados para recoger y almacenar los datos. Se aplicarán dos instrumentos, que están conformados ambas por dimensiones e indicadores, que están dirigidos a la muestra.

Los instrumentos elegidos son pruebas que valoran dos aspectos importantes para la investigación que se realizó, el primero es para la medición del estrés laboral en los trabajadores y conocer en qué nivel se presenta. El segundo es para la evaluación del desempeño laboral en los trabajadores, esta encuesta estima cómo se desarrolla este aspecto en diversos campos dentro del ambiente laboral. Estos instrumentos se pasan a detallar a continuación.

Ficha técnica de la variable 1: Estrés

Nombre original: Escala de Estrés Laboral de la OIT - OMS

Autores: OIT - OMS sustentado por Ivancevich & Mattenson

Año: 1989

Procedencia: España

Adaptación peruana: Lic. Ángela Suarez T. Lima – Perú (2012)

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: 15 minutos aproximadamente

Aplicación: Trabajadores hombres y mujeres

Numero de ítems: 25

Dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Reseña histórica

Ivancevich y Matteson (1989) realizaron la elaboración de esta herramienta para aquellas personas que laboraban en una empresa, esta prueba mide estresores que se dan en la organización de forma grupal e individual. En la investigación se utilizó el instrumento para evaluar el estrés laboral. Esta prueba se validó con una muestra de 38,072 empleados del área de producción y siendo útil en la capacidad para pronosticar los orígenes de riesgos psicosociales.

Consigna de aplicación

Se indica a los participantes el procedimiento a seguir y el tiempo de duración, leer cada ítem para que puedan marcar en el recuadro que va del 1 al 7 con qué frecuencia se presenta el estrés, luego se verifica que todas las respuestas estén completamente rellenas, para proceder finalmente a la calificación con la hoja de respuesta.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Con referencia a los valores que presenta el instrumento, Ivancevich y Matteson (1989) en su versión original obtienen el coeficiente del alfa de Cronbach de .966, donde la procedencia del instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS.

Propiedades psicométricas peruanas

Por otra parte, en la investigación de Suárez (2013) obtiene la validez y confiabilidad mediante el método de la consistencia interna, teniendo como resultado de confiabilidad el Alfa de Cronbach de .972.

Propiedades psicométricas del piloto

Se analizó la escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS, realizando la prueba piloto en una muestra de 51 trabajadores mayores de 18 años teniendo en cuenta características similares a la población de estudio, obteniendo como resultado en la escala general la confiabilidad del Alfa de Cronbach de .946 cifras que Cervantes (2005) estima como alto nivel de confiabilidad y en las sub escalas se obtuvo la confiabilidad en: Clima organizacional .715; Estructura organizacional .735; Territorio organizacional .473; Tecnología .631; Influencia del líder .826; Falta de cohesión .717 y Respaldo del grupo .771. Respecto a la validez, se obtuvo la V de

Aiken dando como resultado un valor de 1 para todos los ítems, indicando un acuerdo adecuado entre los jueces, según Martín y Molina (2017) este procedimiento brinda una magnitud que da a conocer sobre el número de jueces que manifiestan una valoración positiva. Para mayor detalle, ver la Tabla 14 en anexos.

Ficha técnica de la variable 2: Desempeño laboral

Nombre original: Cuestionario de desempeño laboral

Autor: Montoya Meza, Daniel Alfredo

Año: 2016,

Procedencia: Lima - Perú

Administración: Individual o colectiva

Tiempo: 15 minutos aproximadamente

Aplicación: Trabajadores hombres y mujeres

Numero de ítems: 21

Dimensiones: Orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo y organización.

Reseña histórica

Montoya (2016) por motivo de estudio, confeccionó el cuestionario de desempeño laboral para la evaluación del personal PTS Perú, donde en la encuesta evalúa como se desarrolla este aspecto del desempeño en diversos campos dentro del ambiente laboral.

Consigna de aplicación

Antes del desarrollo de la evaluación, se les indica leer detenidamente las instrucciones del presente cuestionario, lea bien el contenido que completara, asignando el puntaje correspondiente de manera objetiva, cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy Bajo a Muy Alto.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

En relación con los valores que posee el instrumento de Montoya (2016), obtiene la validación por un juicio de 3 expertos quienes validaron el cuestionario, a través del coeficiente V de Aiken, donde obtiene un .83. Además, efectúa el análisis de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de .86.

Propiedades psicométricas del piloto

Se analizó el cuestionario de desempeño laboral de Montoya, realizando una prueba piloto en una muestra de 51 trabajadores mayores de 18 años con características similares a la población de estudio, obteniendo como resultado en la escala general la confiabilidad del Alfa de Cronbach de .953 cifras que Cervantes (2005) estima como alto nivel de confiabilidad y en las subescalas se obtuvo la confiabilidad en: Orientación de resultados .827; Calidad .660; Relaciones interpersonales .907; Iniciativa .907; Trabajo en equipo .886 y Organización .899. Respecto a la validez, se obtuvo la V de Aiken dando como resultado un valor de 1 para todos los ítems, indicando un acuerdo adecuado entre los jueces, según Martin y Molina (2017) este procedimiento brinda una magnitud que da a conocer sobre el número de jueces que manifiestan una valoración positiva. Para mayor detalle, ver la Tabla 15 en anexos.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se ejecutó una selección de las herramientas a utilizar para evaluar las variables de investigación, se prosiguió, con él envió de las solicitudes a los autores originales para la autorización del uso de las pruebas con fines estrictamente académicos, luego, para la aplicación en el grupo piloto se solicitó el permiso a las personas que cumplen con el perfil deseado, y para la muestra final se preparó una encuesta virtual que contiene la presentación y ambas pruebas incluyendo el consentimiento informado a los participantes. Con la valoración realizada se llevó adelante totalizar los resultados en una base de datos para en suma ejercer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Para este trabajo se utilizó la prueba de validez V de Aiken, lo cual proporciona la construcción del intervalo en un nivel de confianza determinado (Merino y Livia, 2009). Para la confiabilidad se utilizó el programa estadístico Jamovi para hallar el Omega Mc Donald, y también se utilizó por medio del programa estadístico SPSS el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo que refleja los grados en que los ítems componen la prueba, por ello es un indicador de la consistencia interna (Cayetano y Rojas, 2017). Para el ordenamiento de la muestra se empleó el programa de Excel. Asimismo, se obtuvo las puntuaciones directas de normalidad mediante la prueba del Shapiro-Wilk. También, se empleó el coeficiente Rho de Spearman para la correlación estadística siendo que, los datos de los resultados no se ajustaron a una distribución normal. Para finalizar se realizó el análisis descriptivo, donde se establecen los niveles de estrés y desempeño laboral presentados en frecuencias y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización del presente estudio, se tomó en cuenta las consideraciones correspondientes a la ética, el manejo de la información fue obtenida en estrictos parámetros de la confidencialidad. Según lo estipulado por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) donde remarca la ética profesional en el quehacer del profesional que está dirigido hacia el ser humano, y por lo tanto, su compromiso esencial es con la persona, su dignidad, libertad y derechos humanos, sin perjudicar a quienes libremente aceptaron participar de la investigación, también se estimó el uso del consentimiento informado tomando de la notificación de la convención de Helsinki 64^a Asamblea General (Octubre, 2013) que deben tomarse toda clase de precauciones para preservar la intimidad de la persona que participa en una investigación y la confidencialidad de su información personal.

IV. RESULTADOS

Análisis inferencial

Tabla 1

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables estrés y desempeño laboral

Variables	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	p
Estrés	.96	.00
Desempeño laboral	.99	.34

En la Tabla 1, se pudo evidenciar en los valores de la normalidad Shapiro-Wilk un valor de ($p=.00$) en la variable de estrés laboral y un valor de ($p=.34$) para la variable de desempeño laboral. Por lo tanto, ambas variables no se ajustan a una distribución normal, la cual se realizó la correlación de la Rho de Spearman.

Tabla 2

Correlación entre estrés y desempeño laboral

Variables	Desempeño laboral	
	r_s	- .166*
Estrés	p	.041
	r^2	.027

En la Tabla 2, se pudo notar en la correlación de la Rho de Spearman una relación inversa significativa débil entre las variables de estrés y desempeño laboral donde alcanzó un valor de ($r_s = -.166$). Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Tabla 3*Correlación entre estrés y la dimensión orientación de resultados*

Variab les		Estrés
	r_s	.008
Desempeño laboral		
	p	.918
Orientación de resultados		
	r^2	.006

En la Tabla 3, se pudo encontrar que no existe una correlación entre el estrés y la dimensión orientación de resultados ya que obtuvo un valor mayor a .05. Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Tabla 4*Correlación entre estrés y la dimensión calidad*

Variab les		Estrés
	r_s	-.240**
Desempeño laboral		
	p	.003
Calidad		
	r^2	.057

En la Tabla 4, se pudo evidenciar que existe una relación inversa significativa moderada entre el estrés y la dimensión calidad con un valor de ($r_s = -.240$). Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Tabla 5*Correlación entre estrés y la dimensión relaciones interpersonales*

Variab les		Estrés
	r_s	-.041
Desempeño laboral		
	p	.618
Relaciones interpersonales		
	r^2	.016

En la Tabla 5, se pudo notar que no existe una relación entre el estrés y la dimensión relaciones interpersonales, debido al nivel de significancia la cual fue un valor mayor a .05. Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Tabla 6*Correlación entre estrés y la dimensión iniciativa*

Variab les		Estrés
	r_s	-.178*
Desempeño laboral		
	p	.029
Iniciativa		
	r^2	.031

En la Tabla 6, se pudo hallar que existe una correlación inversa significativa débil entre el estrés y la dimensión iniciativa con un valor de ($r_s = -.178$). Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Tabla 7*Correlación entre estrés y la dimensión trabajo en equipo*

Variabes		Estrés
Desempeño laboral	r_s	-.224**
	p	.006
	r^2	.050
Trabajo en equipo		

En la Tabla 7, se pudo encontrar que existe una correlación inversa significativa moderada entre el estrés y la dimensión trabajo equipo, ya que obtuvo un valor de ($r_s = -.224$). Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Tabla 8*Correlación entre estrés y la dimensión organización*

Variabes		Estrés
Desempeño laboral	r_s	-.107
	p	.189
	r^2	.011
Organización		

En la Tabla 8, se pudo notar que no existe una relación entre el estrés y la dimensión organización, debido al nivel de significancia la cual fue un valor mayor a .05. Siendo en este caso la representación de un tamaño de efecto pequeño (Cohen, 1990).

Análisis descriptivos

Tabla 9

Describir el nivel de estrés y sus dimensiones

Variable/Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	%
	f	%	f	%	f	%		
Estrés	45	29.8	54	35.8	52	34.4	151	100%
Clima organizacional	47	31.1	54	35.8	50	33.1	151	100%
Estructura organizacional	47	31.1	54	35.8	50	33.1	151	100%
Territorio organizacional	55	36.4	50	33.1	46	30.5	151	100%
Tecnología	55	36.4	50	33.1	46	30.5	151	100%
Influencia del líder	47	31.1	54	35.8	50	33.1	151	100%
Falta de cohesión	47	31.1	54	35.8	50	33.1	151	100%
Respaldo de grupo	56	37.1	44	29.1	51	33.8	151	100%

En la Tabla 9, se pudo apreciar que existe un nivel medio en el estrés, y en las dimensiones de clima y estructura organizacionales con el 35,8%. Además, se encontró un nivel bajo en las dimensiones de territorio organizacional y tecnología con el 36,4%. Así también, un nivel medio en las dimensiones de la influencia del líder y la falta de cohesión con el 35,8%. Finalmente, un nivel bajo en la dimensión respaldo de grupo con el 37,1%.

Tabla 10*Describir el nivel de desempeño laboral y sus dimensiones*

Variable/Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	%
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%		
Desempeño laboral	49	32.5	43	28.5	59	39.1	151	100%
Orientación de resultados	60	39.7	38	25.2	53	35.1	151	100%
Calidad	45	29.8	58	38.4	48	31.8	151	100%
Relaciones interpersonales	43	28.5	51	33.8	57	37.7	151	100%
Iniciativa	56	37.1	36	23.8	59	39.1	151	100%
Trabajo en equipo	47	31.1	58	38.4	46	30.5	151	100%
Organización	39	25.8	57	37.7	55	36.4	151	100%

En la Tabla 10, se pudo evidenciar un nivel alto en el desempeño laboral con el 39,1%. Por otro lado, en sus dimensiones se pudo notar en la orientación de resultados el 39,7% en el nivel bajo, en la calidad un nivel medio con el 38,4%, en las relaciones interpersonales un nivel alto con el 37,7%, en la iniciativa un nivel alto con el 39,1%, en el trabajo en equipo un nivel medio con el 38,4% y en la organización un nivel medio con el 37,7%.

V. DISCUSIÓN

Bajo la premisa, que el contexto actual laboral ha sufrido cambios considerables, ha pasado de la modalidad presencial a la virtual, debido a la pandemia provocada por el COVID-19, la cual ha configurado estilos de trabajo diferente a lo tradicional, pudiendo causar un impacto negativo sobre la vida laboral de la persona. Por esta razón, se ha desarrollado un estudio para señalar la relación entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima.

La discusión de los resultados de la presente investigación se ha organizado de acuerdo con las hipótesis, Asimismo, se han comparado con hallazgos de otros estudios similares encontrados en la literatura, señalando sus implicancias y limitaciones. Se iniciará con la hipótesis general para terminar con las hipótesis específicas.

Con respecto, a la hipótesis general esta se acepta puesto que se estableció que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y débil entre las variables estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima. Este resultado es respaldado en el estudio realizado por Machuca (2018) quien reveló también sobre una relación inversa entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores del rubro de educación. Por lo cual se puede inferir que el estrés impacta negativamente en los trabajadores y debe ser considerado como un aspecto a tratar por las organizaciones. En la misma línea, Deng (2019) dio a conocer que el estrés tiene vinculación con el desempeño laboral. Sin embargo, clasifica el estrés en dos tipos: estrés por desafío y el estrés por impedimento. El primero se asocia positivamente con el desempeño mientras que el estrés por impedimento se vincula de manera opuesta con dicha variable. En concordancia, el estudio de Gamarra (2018) encontró una relación inversa entre el estrés laboral y desempeño siendo de nivel alto. Por lo que los empleados aumentan su desempeño al reducir los niveles de estrés. A partir de los estudios presentados y en base a los hallazgos de esta investigación, se puede afirmar que disminuir los niveles de estrés, aumentarían los niveles de desempeño laboral. Asimismo, elevar el nivel de estrés por desafío tendría un impacto positivo en la vida laboral de las

personas, dado que es este tipo de estrés motiva, alienta y promueve el trabajo eficiente.

La primera hipótesis específica se rechaza puesto que se determinó que no existe una relación significativa, entre la variable estrés y la dimensión orientación de resultados en trabajadores de una empresa privada de Lima. Este resultado podría ser debido a que la muestra labora en un sector de servicios funerarios y por la coyuntura del COVID-19, fue una de las organizaciones con alta demanda en su servicio, lo cual implicaría que el estrés no se asocie con la productividad de los trabajadores. En contraparte, Lauracio y Lauracio (2019) encontraron relación entre el síndrome de burnout (máximo estrés) y el desempeño laboral. Estos resultados de las investigaciones difieren de la muestra de estudio dado que se realizaron en un contexto totalmente distinto y atípico.

La segunda hipótesis específica se acepta puesto que se determinó que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y moderada entre la variable estrés y la dimensión calidad en trabajadores de una empresa privada de Lima. Asimismo, la teoría del estrés de Karasek (1979) refiere que el estrés está influido por las demandas laborales y los bajos niveles de control por parte del trabajador. Por consiguiente, es importante disminuir los niveles de estrés para que estos se vean reflejados en resultados positivos por parte del trabajador.

La tercera hipótesis específica se rechaza ya que no existe una relación significativa, entre la variable estrés y la dimensión relaciones interpersonales. Con respecto al resultado del presente estudio, podría deberse a la falta de interacción presencial entre los trabajadores. De tal modo, la teoría del desempeño de Robbins y Judge (2013) donde hace referencia a la importancia del ambiente psicológico entre trabajadores, tomando en cuenta el buen trato entre compañeros. A diferencia, el estudio de Klein et al. (2019) encontraron que la relación del estrés asociado con el equilibrio entre la familia y el trabajo se asocia negativamente con el agotamiento, lo que podría afectar también al ámbito laboral. En consecuencia, encontrar un equilibrio entre las relaciones interpersonales entre el trabajador y la organización ayudaría a mejorar el desempeño.

La cuarta hipótesis específica se acepta ya que existe una relación estadísticamente significativa inversa entre la variable estrés y la dimensión iniciativa en trabajadores de una empresa privada de Lima. Por lo contrario, Weber (2019) halló que el estrés y la dimensión de participación (conjunto de acciones que brindan los trabajadores para cumplir su labor) evidencio un resultado donde a más participación el nivel de estrés baja. Por otro lado, la teoría de la finalidad o de las metas por Locke (1976) quien refiere que existe una motivación que puede afectar en el propósito de los trabajadores al momento de realizar su labor. Así mismo se resalta que las metas se realizan cuando una persona se propone a cumplirlos. De este modo se puede evidenciar que al disminuir los niveles de estrés se incrementa el propósito de los trabajadores para desarrollar su labor.

La quinta hipótesis específica se acepta puesto que se determinó que existe una relación estadísticamente significativa, inversa y moderada entre la variable estrés y la dimensión trabajo en equipo en trabajadores de una empresa privada de Lima. Este resultado se asocia en el estudio de Ángeles (2019) quien encontró que los factores estresantes en las relaciones entre compañeros y el ambiente laboral, perjudica el trabajo en equipo. Por consiguiente, la teoría de la equidad de Klingner y Nabaladian (2002) refiere que el desempeño laboral está relacionado en base a los resultados donde no involucren error en el trabajador en referencia al trato que recibe. Se considera que al disminuir los niveles de estrés mejorará el desempeño de acuerdo con el trato que percibe el colaborador por parte de su equipo de trabajo.

La sexta hipótesis específica se rechaza puesto que se determinó que no existe una relación entre la variable estrés y la dimensión organización en trabajadores de una empresa privada de Lima. Este resultado revela que la muestra no se ve afectada por el estrés siendo un aspecto positivo. En relación, a Sorensen (2016) nos señala, que la supervisión y el avance de las tareas sean realizados sin emitir reportes, para entregar a los trabajadores la libertad de planificar sus labores. Es decir, otorgarles autonomía a los trabajadores, favorecerá al desempeño.

Respecto al séptimo objetivo específico, se determinó que existe un nivel medio en la variable estrés. Este hallazgo se respalda, en los resultados de Lauracio y

Lauracio (2020) quien demostró que el síndrome de Burnout (máximo estrés) se encontró en un nivel similar. Por consiguiente, Párraga (2018) en su investigación demostró que los trabajadores que presentaron niveles elevados de estrés estuvieron inmersos en ambientes de trabajo poco saludables. Asimismo, Chiang (2018) constató que los puestos de trabajo operativo presentan niveles bajos de estrés, esto debido a que tienen un nivel menor de concentración, responsabilidad y desgaste cognitivo para lograr sus funciones. Lo cual pudiera justificar el nivel medio reportado en este estudio dado que la muestra fueron trabajadores que desempeñaron funciones operativas.

Finalmente, respecto al octavo objetivo específico, se determinó que existe un nivel alto en la variable desempeño laboral. Este resultado tiene su correlato en la investigación realizada por Lauracio y Lauracio (2020) quienes demostraron que dicha variable se encontró en un nivel alto. Del mismo modo, la investigación de Tenelanda (2018) encontró niveles altos en el desempeño de los trabajadores. Cabe mencionar, que el estrés no afecta significativamente al desempeño por motivo de que los colaboradores ofrecen su mayor esfuerzo para mantener su estabilidad laboral. Sin embargo, Dávila et al. (2019) encontraron un nivel regular en el desempeño laboral. Con lo cual, podemos confirmar, que lograr un buen desempeño es fundamental para el éxito de la organización

En las fortalezas del presente estudio, se destaca el sostenimiento teórico y lo que nos permitió desarrollar el estudio dentro de un periodo de Pandemia por el COVID-19, adaptándonos a la nueva modalidad virtual para obtener la información necesaria para la investigación. Por otro lado, en las debilidades presentadas en el desarrollo de la investigación cabe mencionar la imposibilidad de poder contar con una muestra mayor dada la dificultad del acceso a la organización. Asimismo, otra debilidad fue no encontrar dentro de la literatura científica antecedentes internacionales que vinculen directamente con las variables estrés y desempeño laboral por ello se consideró investigaciones que aportaran con al menos el desarrollo de algunas de las variables estudiadas. Finalmente, la aplicación de los instrumentos fue de manera virtual lo que implicó la adaptación de estos a un

formato digital, no obstante, a pesar de ello se cumplió con rigurosidad los objetivos de dicha investigación.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En la relación de las variables estrés y desempeño laboral, se puede apreciar, que el incremento de los niveles de estrés produce una disminución en los niveles del desempeño en los trabajadores.

SEGUNDA: No existe relación entre la variable estrés y la dimensión orientación de resultados, pues el cumplimiento de tareas no se ve afectado por el estrés en los trabajadores.

TERCERA: Existe relación entre la variable estrés y la dimensión calidad debido que, al aumento del estrés, se reducen los niveles de excelencia en las tareas encomendadas por la organización.

CUARTA: No existe relación entre la variable estrés y la dimensión relaciones interpersonales, dado que la cortesía en el trato al cliente y compañeros no se ve afectado por el estrés en los trabajadores.

QUINTA: Existe relación entre la variable estrés y la dimensión iniciativa, puesto que, debido al incremento del estrés, disminuye los niveles del aporte de nuevas ideas en los trabajadores.

SEXTA: Existe relación entre la variable estrés y la dimensión trabajo en equipo puesto que, al incremento del estrés, disminuye la aptitud para integrarse al equipo en los trabajadores.

SÉPTIMA: No existe relación entre la variable estrés y la dimensión organización, porque la planificación de las actividades no se ve afectado por el estrés en los trabajadores.

OCTAVA: Se precisa que, de la muestra del estudio, el estrés prevalece en un nivel medio con un 35.8%.

NOVENA: En el desempeño laboral, el resultado de la muestra predomina en un nivel alto con el 39.1%.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Replicar la investigación en una muestra más amplia para obtener resultados independientes a posibles sesgos de estudio.

SEGUNDA: Realizar nuevas investigaciones sobre el estrés laboral correlacionándolo con otras variables del ámbito organizacional como clima laboral, satisfacción laboral, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, para determinar la vinculación del estrés en los trabajadores.

TERCERA: Establecer estrategias de intervención psicológica con programas de prevención grupal en el manejo adecuado del estrés, con el fin de mejorar la salud emocional y física en el sostenimiento del desempeño laboral.

CUARTA: Realizar inducciones constantes sobre el uso adecuado de las herramientas tecnológicas para favorecer el trabajo remoto.

REFERENCIAS

- Ángeles, E. (2018). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de Chiquián*, Bolognesi [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39725/Angelas_JEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6^{ta} ed.). Episteme.
- Asociación Médica Mundial (2013) *Principios ético para las investigaciones médicas en seres humanos* (64^a Asamblea General). <https://pdf-it.dev.acw.website/please-and-thank-you?url=https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/&pdfName=declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos>
- Bartram, D. (2005). Las ocho grandes competencias: un enfoque de validación centrado en criterios. *Revista de psicología aplicada*, 90 (6), 1185-1203. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1185>.
- Beehr, T. & Newman, J. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), 665- 699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. Employee Selection.
- Cayetano, C. y Rojas, K. (2007). *Una Orientación a los Procesos de Confiabilidad y Análisis de Psicometría*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/1062/CAYETANO_MURO_CESAR_STADCORE_CONFIABILIDAD_PSIOMETRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del coeficiente Alpha de Cronbach. *Avances en Medición*, 3, 9-28. https://www.researchgate.net/profile/Victor_Cervantes3/publication/259392074_Interpretaciones_del_coeficiente_alpha_de_Cronbach/links/0deec52b6463499ab2000000/Interpretaciones-del-coeficiente-alpha-de-Cronbach.pdf
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. González.
- Chiang, M. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo, Cienc Trab.* vol.20 no.63 dic. 2018. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (2ª ed.). Mcgraw-hill.
- Chunga, L., Duarte, E., Magallanes, J., Torres, K., Verde, R., Rodríguez, D. y Morillo, A. (2019). Relación entre estrés laboral y Síndrome de Burnout en conductores de taxi de la ciudad de Trujillo. *Revista Médica Vallejiana* 2020; 9(1): 13 – 7. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejiana.v9i1.2421>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017). *Código de ética y deontología*. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Dávila, G., Calvanapón, A., y Cárdenas, K. (2019). Efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor de una empresa distribuidora. *Conocimiento para el desarrollo*, 10(2), 209-213. <https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.06>
- Deng, J., Guo, & Ma, T. et al. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med* 24, 2. <https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Gamarra, H. (2019). *El estrés laboral y sus consecuencias en el desempeño del docente de nivel primario* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38294/gamarr_a_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva general*. Trillas.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Klein, C., Weinzimmer, L., Cooling, M., Lizer, S., Pierce, L., & Dalstrom, M. (2019). Exploring burnout and job stressors among advanced practice providers. *Nurs Outlook*, 00(00), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.09.005>
- Klingner, E. y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. ELIAC.
- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Locke, A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1063346](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1063346)
- Martin, A. y Molina, E. (2017). *Valor del conocimiento pedagógico para la docencia en Educación Secundaria: diseño y validación de un cuestionario*. *Estudios Pedagógicos XLIII*, N° 2: 195-220.
- Machuca, J. (2018). *Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Educación de Arequipa* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29935/machuca_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mejía, C., Chacon, I., Enamorado, A., Garnica, L., Chacón, A., y García, Y. (2019). *Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Epub 13 de enero de 2020. Recuperado en 27 de octubre de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.
- Merino, C. y Livia, J. (2009). Intervalos de confianza asimétricos para el índice de validez de contenido: Un programa Visual Basic para la V de Aiken. *Anales de psicología*, 25(1), 169-171. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711594019.pdf>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación básica. *Revisiones temáticas*. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (mayo de 2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Párraga, I. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia, Rev Clin Med Fam* vol.11 no.2 Albacete. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, XVI(3), 493–505. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Ramírez, J. (2005). El estudio del estrés. Un modelo para armar. *Estudios de Antropología Biológica* XII: 497-520. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/eab/article/view/19080>

- Risquez, G., Fuenmayor, E. y Pereira, B. (1999). *Metodología de la Investigación I. Manual Teórico- Práctico*. Universo.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Sánchez, J. (2010). *Estrés laboral*. Hidrogénesis Vol. 8. N°2. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Selye, H. (1953). El síndrome de adaptación general en sus relaciones con la neurología, la psicología y la psicopatología. En A. Weider (Ed.), *Contribuciones a la psicología médica: teoría y métodos de psicodiagnóstico, vol. 1* (págs. 234-274). Compañía de prensa de Ronald. <https://doi.org/10.1037/11419-011>
- Siegrist, J., (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Sorensen, H. (2016). *Best practices for managing telecommuting employees*. Capella University.
- Strauus, G. y Col. (1981). *Personal: problemas humanos de la administración*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tenelanda, T. (2018). El estrés laboral en los diferentes niveles jerárquicos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio UEES. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2965/1/TENELANDA%20TIXI%20DIANA%20PAOLA.pdf>
- Weber, A. (2019) Efeitos da Participação Orçamentária na Assimetria Informacional, Estresse Ocupacional e Desempenho Gerencial. *Revista de Administração Contemporânea, Rev. adm. contemp. vol.23 no.1* Curitiba Jan./Feb. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2019170327>
- Young, A. (1980). The Discourse on Stress and the Reproduction of Conventional Knowledge. *Social Science & Medicine* 14B: 133-146. [https://doi.org/10.1016/0160-7987\(80\)90003-4](https://doi.org/10.1016/0160-7987(80)90003-4)

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 11

Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Instrumento	Variables e indicadores		Método
	General	General		Dimensiones	Ítems	Tipo y diseño
¿Qué relación existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020?	El estrés y el desempeño laboral se encuentran relacionadas significativamente en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020.	Determinar la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020.	Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS	Clima organizacional	1,10,11,20	Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo-Correlacional Tipo: Aplicada Población: N=420 Muestra: n=151
				Estructura organizacional	2,12,16,24	
				Territorio organizacional	3,15,22	
				Tecnología	4,14,25	
				Influencia del Líder	5,6,13,17	
				Falta de cohesión	7,9,18,21	
			Respaldo del grupo	8,19,23		
			Orientación de resultados	1,2,3	Muestreo: No probabilístico	
			Calidad	4,5,6,7,8		
			Relaciones interpersonales	9,10,11		
			Iniciativa	12,13,14,15		
			Trabajo en equipo	16,17,18		
		Organización	19,20,21			
			Cuestionario de desempeño laboral			

Anexo 2

Tabla 12

Operacionalización de la variable 1: Estrés

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés	El estrés laboral está relacionado directamente con las condiciones en el trabajo como el clima, el diseño de la labor, y las relaciones que existen en este, produciéndose cuando las demandas son superiores a la capacidad o recursos del trabajador, así como también cuando la cultura de la organización no guarda relación con la perspectiva del trabajador (OIT, 2016).	Se medirá mediante las puntuaciones de Adaptación de Escala de Estrés OIT-OMS Cuenta con 25 ítems, el cual se califica con las siguientes puntuaciones: Nunca (1) Raras veces (2) Ocasionalmente (3) Algunas veces (4) Frecuentemente (5) Generalmente (6) Siempre (7)	Clima organizacional	Metas y misión, forma de trabajo, dirección y objetivos, políticas generales y de la gerencia.	1,10,11,20	Ordinal
			Estructura organizacional	Respeto, jerarquía, manejo del papeleo y el rendir informes.	2,12,16,24	
			Territorio organizacional	Trabajo con otros miembros, privacidad y las condiciones de control.	3,15,22	
			Tecnología	Conocimiento técnico, tecnología adecuada y el equipo disponible.	4,14,25	
			Influencia del Líder	Liderazgo, supervisión y confianza.	5,6,13,17	
			Falta de cohesión	Trabajo en equipo, prestigio del equipo, organización de equipo y presión.	7,9,18,21	
			Respaldo del grupo	Respaldo de metas, protección en las demandas y ayuda técnica.	8,19,23	

Nota: Datos originales de Ivancevich y Matteson (1989) España y de la adaptación peruana por Ángela Suarez, Lima – Perú (2012)

Tabla 13

Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	El desempeño Laboral es el resultado de las acciones que emplean los trabajadores con estrategias para alcanzar los objetivos de la empresa, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (Weyne, 2010)	Se medirá mediante las puntuaciones que brinde el resultado de la encuesta de desempeño laboral que cuenta con 21 ítems, el cual se califica con las siguientes puntuaciones: Muy bajo (1) Bajo (2) Moderado (3) Alto (4) Muy alto (5)	Orientación de resultados	Trabajo oportuno, cumplimiento de tareas y volumen de trabajo	1,2,3	Ordinal
			Calidad	Errores de trabajo, recursos, supervisión, profesionalismo y trato amable	4,5,6,7,8	
			Relaciones interpersonales	Cortesía, orientación y conflictos	9,10,11	
			Iniciativa	Propuesta de nuevas ideas, asequible al cambio, anticipación de dificultades y resolución de problemas	12,13,14,15	
			Trabajo en equipo	Aptitud, identificación de objetivos y colaboración	16,17,18	
			Organización	Planificación, actividades y logro de metas	19,20,21	

Nota: Datos originales de Montoya (2016) Lima – Perú

Anexo 3.- Instrumentos de evaluación.

Variable 1: Estrés.

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Ivancevich y Matteson (1989); Adaptado al Perú por: Suarez (2012)

Es importante complete los siguientes datos:

Edad:.....DNI:Sexo:

Grado de instrucción:Ocupación de trabajo:

INSTRUCCIONES:

A continuación, deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor a 15 minutos, marcando un aspa (X) en los recuadros del 1 al 7.

Anote 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

Anote 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

Anote 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

Anote 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

Anote 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

Anote 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

Anote 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

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

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

--- Gracias por su colaboración ---

Variable 2: Desempeño laboral.

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Autor Montoya (2016)

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

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

INSTRUCCIONES:

1. Lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario.
2. Lea el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.
4. Cada puntaje corresponde a un nivel que va de Muy Bajo a Muy Alto.

- Muy Bajo : 1 Desempeño laboral no aceptable.
 Bajo : 2 Desempeño laboral regular.
 Moderado : 3 Desempeño laboral bueno.
 Alto : 4 Desempeño laboral muy bueno.
 Muy Alto : 5 Desempeño laboral excelente.

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

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

--- Gracias por su colaboración ---

Anexo 4.- Captura de pantalla del formulario virtual.

The screenshot shows a Google Forms interface in a browser window. The browser's address bar displays the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLd_p... The form title is "Estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020". The form content includes a greeting from the researchers, a description of the study, and a consent section. The consent section is titled "Consentimiento informado" and details the study's purpose, confidentiality, and contact information for the researchers. At the bottom, there is a question: "¿Acepta participar de la investigación? *" with a radio button option labeled "Aceptar".

Estrés y desempeño laboral en
trabajadores de una empresa privada de
servicios de Lima, 2020

Reciba un cordial saludo de Agar Giannina Da Cruz Bejarano y Ronald David Melgarejo Aguirre, somos estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo. Actualmente nos encontramos realizando una investigación sobre el estrés laboral y desempeño laboral, para obtener el título profesional de Licenciados en Psicología.

El presente estudio va dirigido a los trabajadores de una empresa privada de servicios en la ciudad de Lima.

Se agradece de antemano su amable colaboración.

***Obligatorio**

Consentimiento informado

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios en Lima. Para ello se requiere de su participación, este proceso consta de 2 cuestionarios con una duración aproximada de 15 minutos. Los datos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita colocar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

En caso tenga alguna duda sobre el estudio, puede contactarse a los siguientes correos:

Autores de la investigación:

- Da Cruz Bejarano, Agar Giannina (agidabe@hotmail.com)
- Melgarejo Aguirre, Ronald David (rdma521@gmail.com)

Asesora de la investigación:

- Mg. Camposano Yucra, Jennifer (jyucracam@ucvvirtual.edu.pe)

¿Acepta participar de la investigación? *

Aceptar

<https://forms.gle/nbDdi521u3Dmujks5>

Anexo 5.- Ficha de datos sociodemográfico.

FICHA DE DATOS

Completa lo siguiente:

1. Edad:

- a. 18 a 29
- b. 30 a 39
- c. 40 a 49
- d. 50 a 59
- e. 60 a más

2. Sexo:

- a. Hombre
- b. Mujer

3. Grado de instrucción:

- a. Secundaria
- b. Técnico
- c. Universitario

Anexo 6.- Carta de autorización para el uso de los instrumentos remitido por la escuela de Psicología.

Instrumento 1 y 2

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2 7 NOV. 2020
RECEPCION

“Año de la universalización de la salud”

Los Olivos, 24 de noviembre de 2020

CARTA INV.N°1344 -2020/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Gerente General

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. Da Cruz Bejarano, Agar Giannina, con DNI: 45028545, con código de matrícula N° 7002551221 y al Sr. Melgarejo Aguirre, Ronald David, con DNI: 41372104, y código de matrícula N° 7002503006 estudiantes de la carrera de psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios de Lima, 2020. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

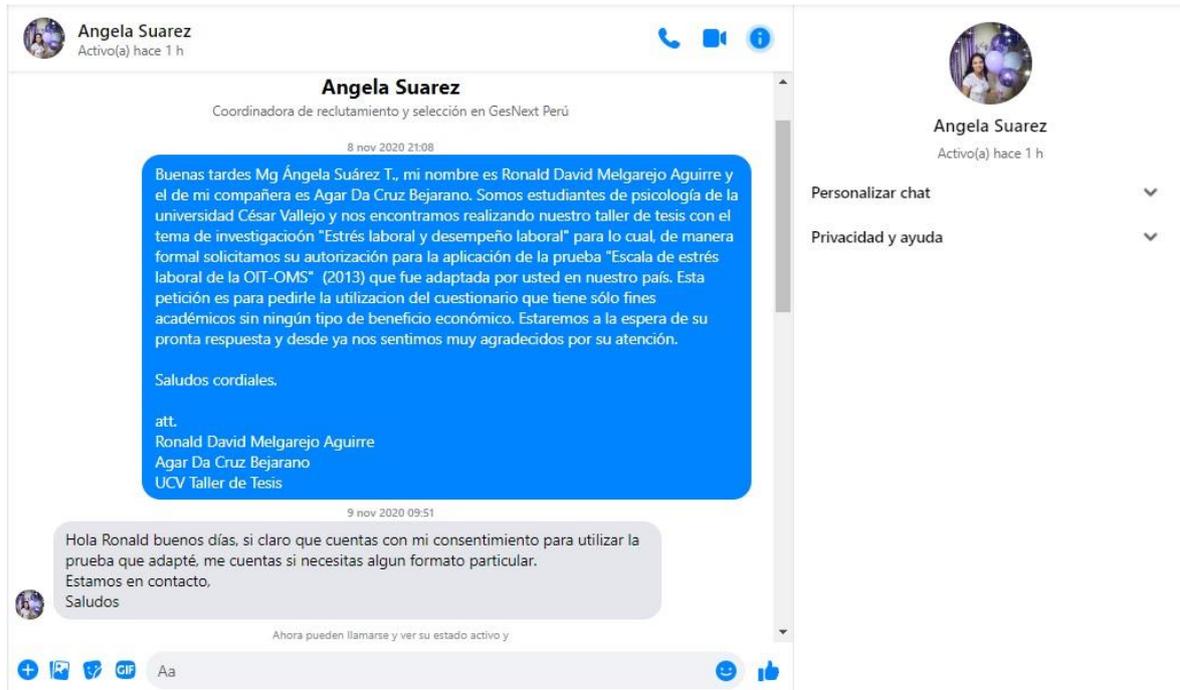
Atentamente,

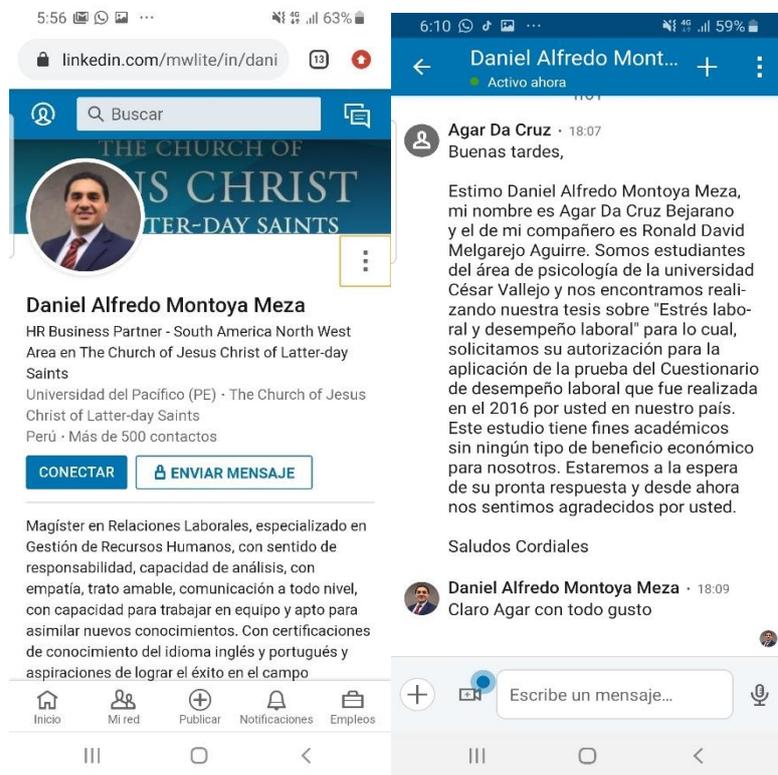
Dra. Roxana Cárdenas Vila
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7.- Autorización para el uso de los instrumentos por parte de los autores originales.

Instrumento de la variable 1 Estrés:



Instrumento de la variable 2 Desempeño laboral:



Anexo 8.- Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral en trabajadores de una empresa privada de servicios en Lima. Para ello se requiere de su participación, este proceso consta de 2 cuestionarios con una duración aproximada de 15 minutos.

Los datos serán tratados confidencialmente y utilizados únicamente para fines académicos, se solicita colocar su número de DNI como evidencia de haber sido informado sobre el objetivo y procedimientos de la investigación.

Yo identificado con DNI N°..... acepto participar en la investigación, siendo consciente de la información presentada sobre la relevancia de su desarrollo.

.....

Firma

Anexo 9.- Resultados del piloto.

Tabla 14

Validez de contenido a través del criterio de jueces de la Escala de estrés laboral OIT-OMS

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Estrés laboral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1= Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación: P = Pertenencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 15

Validez de contenido a través del criterio de jueces de Desempeño laboral de Montoya

Instrumento	Ítem N°	1° Juez			2° Juez			3° Juez			4° Juez			5° Juez			(V)
		P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	
Desempeño laboral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%

Nota: 0 = No está de acuerdo, 1= Sí está de acuerdo. En los criterios de calificación: P = Pertenencia, R = Relevancia, C = Claridad.

Tabla 16

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de la Escala de Estrés OIT-OMS

Variable/Dimensiones	Estadísticos de fiabilidad		
	Nº de predictores	Coeficiente alfa de Cronbach	Coeficiente Omega de Mc Donald
Clima organizacional	4	.715	.759
Estructura organizacional	4	.735	.749
Territorio organizacional	3	.473	.614
Tecnología	3	.631	.655
Influencia del líder	4	.826	.827
Falta de cohesión	4	.717	.729
Respaldo del grupo	3	.771	.789
Escala general	25	.946	.947

Tabla 17

Análisis de validez ítem-test de la Escala de Estrés OIT-OMS

Predictores	Correlación ítem- test	Nº de elementos	Predictores	Correlación ítem- test	Nº de elementos
1	.399	51	14	.698	51
2	.615	51	15	.574	51
3	.475	51	16	.670	51
4	.653	51	17	.712	51
5	.658	51	18	.697	51
6	.640	51	19	.749	51
7	.550	51	20	.635	51
8	.761	51	21	.572	51
9	.742	51	22	.512	51
10	.745	51	23	.637	51
11	.703	51	24	.599	51
12	.729	51	25	.637	51
13	.711	51			

Tabla 18

Consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach de Desempeño laboral de Montoya

Variable/Dimensiones	Estadísticos de fiabilidad		
	Nº de predictores	Coeficiente alfa de Cronbach	Coeficiente Omega de Mc Donald
Orientación de resultados	3	.827	.838
Calidad	5	.660	.731
Relaciones interpersonales	3	.907	.913
Iniciativa	4	.907	.909
Trabajo en equipo	3	.886	.898
Organización	3	.899	.903
Escala general	21	.953	.961

Tabla 19

Análisis de validez ítem-test de Desempeño laboral de Montoya

Predictores	Correlación ítem- test	Nº de elementos	Predictores	Correlación ítem- test	Nº de elementos
1	.775	51	12	.823	51
2	.734	51	13	.870	51
3	.605	51	14	.698	51
4	.126	51	15	.783	51
5	.667	51	16	.788	51
6	.249	51	17	.772	51
7	.839	51	18	.882	51
8	.841	51	19	.781	51
9	.736	51	20	.808	51
10	.791	51	21	.796	51
11	.721	51			

Tabla 20

Evidencias cualitativas de validez de contenido por criterio de jueces de la Escala de Estrés OIT-OMS

	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	
Ítem original	Mg. Gonzalo Soto David	Lic. Bernales Eduardo Ernesto	Lic. Maldonado López Marisol	Lic. Yengle Vargas Katherine Elizabeth	Lic. Ugarriza Cáceres Carlos Daniel	Ítem revisado
	CPP: 18750	CPP: 20615	CPP: 37202	CPP: 17149	CPP: 19399	
Ítem 1	—	—	—	—	—	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?
Ítem 2	—	—	—	—	—	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?
Ítem 3	—	—	—	—	—	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?
Ítem 4	—	—	—	—	—	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?
Ítem 5	—	—	—	—	—	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?
Ítem 6	—	—	—	—	—	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?
Ítem 7	—	—	—	—	—	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?
Ítem 8	—	—	—	—	—	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?
Ítem 9	—	—	—	—	—	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?

Ítem 10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	—	—	—	—	—

Ítem 22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	—	—	—	—	—
Ítem 23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	—	—	—	—	—
Ítem 25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	—	—	—	—	—

Tabla 21

Evidencias cualitativas de validez de contenido por criterio de jueces de la Escala de Desempeño laboral de Montoya

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	
Ítem original		Mg. Gonzalo Soto David	Lic. Bernaes Eduardo Ernesto	Lic. Maldonado López Marisol	Lic. Yengle Vargas Katherine Elizabeth	Lic. Ugarriza Cáceres Carlos Daniel	Ítem revisado
		CPP: 18750	CPP: 20615	CPP: 37202	CPP: 17149	CPP: 19399	
Ítem 1	Termina su trabajo oportunamente	—	—	—	—	—	
Ítem 2	Cumple adecuadamente con las tareas que se le encomienda	—	—	—	—	—	
Ítem 3	Realiza un volumen adecuado de trabajo	—	—	—	—	—	
Ítem 4	No comete errores en el trabajo	—	—	—	—	—	
Ítem 5	Hace uso racional de los recursos	—	—	—	—	—	
Ítem 6	No requiere de supervisión frecuente	—	—	—	—	—	
Ítem 7	Se muestra profesional en el trabajo	—	—	—	—	—	
Ítem 8	Se muestra respetuoso y amable en el trato	—	—	—	—	—	
Ítem 9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros	—	—	—	—	—	
Ítem 10	Brinda una adecuada orientación a los clientes	—	—	—	—	—	
Ítem 11	Evita los conflictos dentro del equipo	—	—	—	—	—	

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

Anexo 10.- Formatos del criterio de jueces a los instrumentos de evaluación.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...DAVID GONZALO SOTO BARRIGA
DNI: 43036054

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología	2004-2009
02	Universidad San Martín de Porres	Psicología del trabajo y Organizaciones	2013-2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Ransa SA	Gestor de Recursos Humanos	Callao	2013-2015	Administración de personal, capacitación y desarrollo.
02	Contrans SAC	Jefes de Gestión del Talento	Callao	2015-2017	Administración de personal, capacitación y desarrollo.
03	SUNAFIL	Inspector de Trabajo	Lima	2018 – Actualidad	Fiscalización del sistema socio laboral y de SST

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

David Gonzalo Soto
CPP 18750
DNI 43036054
psicgonzalosoto@outlook.com

24 de noviembre de 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...DAVID GONZALO SOTO BARRIGA
DNI: 43036054

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Federico Villarreal	Psicología	2004-2009
02	Universidad San Martín de Porres	Psicología del trabajo y Organizaciones	2013-2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Ransa SA	Gestor de Recursos Humanos	Callao	2013-2015	Administración de personal, capacitación y desarrollo.
02	Contrans SAC	Jefes de Gestión del Talento	Callao	2015-2017	Administración de personal, capacitación y desarrollo.
03	SUNAFIL	Inspector de Trabajo	Lima	2018 – Actualidad	Fiscalización del sistema socio laboral y de SST

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

David Gonzalo Soto
CPP 18750
DNI 43036054
psicgonzalosoto@outlook.com

24 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: La Reducción de los ítems, Cambiar Forma "el que"

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg / Dr.: LI. BERNALES EDUARDO ERNESTO

DNI: 70613649

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

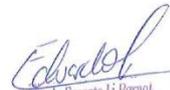
	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología	2011 - 2015
02	PSICOUNE	Gestión en RRHH	2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	NET APORES SAC	Jefe de Selección	Surco	2016/12 - 2019/11	Selección, Capacitación y Gestión RRHH
02	Administración de Colony	Asp RRHH	San Isidro	2016/07 - 2016/09	Selección y Gestión RRHH
03					

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

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


Eduardo Ernesto Li Bernal
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 29615

Firma y sello de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg / Dr.: LI. BERNALES EDUARDO ERNESTO

DNI: 70613649

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad San Martín de Porres	Psicología	2011 - 2015
02	PSICOUNE	Gestión de RRHH	2020

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	NET APORES SAC	Jefe de Selección	Surco	2016 - 2019	Selección, Capacitación y Gestión RRHH
02	Administración de Colony	Asp RRHH	San Isidro	2016/07 - 2016/09	Selección y Gestión de RRHH
03					

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

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


Eduardo Ernesto Li Bernal
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 29615

Firma y sello de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Lic) / Mg / Dr.: Maldonado López Leonor Marisol.

DNI: 40664759

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Licenciada en Psicología Humana	2008 – 2013
02	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Programa Especializado Gestión del Factor Humano	2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Lucky Sac	Coordinadora	Miraflores	2018 - Actualidad	Responsable del área de Atracción de Talento
02	Lucky Sac	Analista	Miraflores	2014 - 2018	Coordinar y gestionar el proceso de reclutamiento y selección de personal requerida
03	Digitex	Analista	Surco	2012- 2014	Coordinar y gestionar el proceso de reclutamiento y selección de personal requerida

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma y sello
 Lucky
 MARISOL MALDONADO LÓPEZ
 Atracción del Talento
 C.Ps.P Nº 37202

..18. de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Lic) / Mg / Dr.: Maldonado López Leonor Marisol

DNI: 40664759

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Licenciada en Psicología Humana	2008 – 2013
02	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Programa Especializado Gestión del Factor Humano	2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Lucky Sac	Coordinadora	Miraflores	2018 - Actualidad	Responsable del área de Atracción de Talento
02	Lucky Sac	Analista	Miraflores	2014 - 2018	Coordinar y gestionar el proceso de reclutamiento y selección de personal requerida
03	Digitex	Analista	Surco	2012- 2014	Coordinar y gestionar el proceso de reclutamiento y selección de personal requerida

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma y sello
 Lucky
 MARISOL MALDONADO LÓPEZ
 Atracción del Talento
 C.Ps.P Nº 37202

..18. de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador D.E. / Mg / Dr.: Yengle Vargas Machuca Katherine Elizabeth

DNI: 41179534

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	2003 - 2009
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Clinica del Trabajador	Jefe de RRHH	Lima	2011 - 2013	Supervisar los áreas de Evaluación, reclutamiento, capacitación, etc.
02	Holomedic	Jefe de RRHH	Lima	2013 - 2017	Responsable de los áreas de selección, compensaciones y capacitación.
03					

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

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


 Lic. Katherine Yengle Vargas Machuca
 C.Ps.P. 17149

Firma y sello

30 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador D.E. / Mg / Dr.: Yengle Vargas Machuca Katherine Elizabeth

DNI: 41179534

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Inca Garcilaso de la Vega	Psicología	2003 - 2009
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	Clinica del Trabajador	Jefe de RRHH	Lima	2011 - 2013	Supervisar las áreas de Evaluación, reclutamiento, capacitación, etc.
02	Holomedic	Jefe de RRHH	Lima	2013 - 2017	Responsable de las áreas de selección, compensaciones y capacitación.
03					

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

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


 Lic. Katherine Yengle Vargas Machuca
 C.Ps.P. 17149

Firma y sello

30 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador / Mg / Dr.: VEGAIZA CACERES CARLOS DANIEL EDUARDO

DNI: 43735405

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	PSICOLOGÍA (GESTIÓN HUMANA)	
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

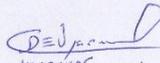
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	EVERIS - NTT DATA	HR. BUSINESS P.	LIMA	SET 2019 - ACTUALIDAD	COMPAÑERO DE NEGOCIO DE RR.HH
02	UNILABS PERU	COORD. DE GDH	LIMA	MARZO 2016 - ABRIL 2019	RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN, RY S, DESAR.
03	NOVAMEDIC	COORD. DE RR.HH	LIMA	MAYO 2014 - ABRIL 2016	RY S, CAPACITACIÓN, CLIMA L, DESARROLLO.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


43735405
C.P.S.P. 19399

Firma y sello

28 de noviembre de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador / Mg / Dr.: VEGAIZA CACERES CARLOS DANIEL EDUARDO

DNI: 43735405

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES	PSICOLOGÍA (GESTIÓN HUMANA)	
02			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

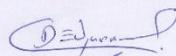
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	EVERIS - NTT DATA	HR. BUSINESS P.	LIMA	SET 2019 - ACTUALIDAD	COMPAÑERO DE NEGOCIO DE RR.HH
02	UNILABS PERU	COORD. DE GDH	LIMA	MARZO 2016 - ABRIL 2019	RESPONSABLE DE CAPACITACION, RY S, DES.
03	NOVAMEDIC	COORD. DE RR.HH	LIMA	MAYO 2014 - ABRIL 2016	RY S, CAPACITACIÓN, CLIMA L, DESARROLLO.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


43735405
C.P.S.P. 19399

Firma y sello

28 de noviembre de 2020