

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“DESEMPEÑO Y ESTRÉS LABORAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA
DE SEGURIDAD DE LIMA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autores:

Lourdes Anttoinete Suarez Barnuevo
Brian Gerard Vargas Johanson

Asesor:

Mg. Wilfredo Javier Marquina Mauny
Código ORCID: 0000-0003-4820-7740

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	RICHARD IRVIN SALIRROSAS CABADA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	KELLY MILAGRITOS CASANA JARA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	WILFREDO JAVIER MARQUINA MAUNY
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::12350:409536712

Fecha de entrega
25 nov 2024, 9:26 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
25 nov 2024, 9:28 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
WM 03 B.pdf

Tamaño de archivo
307.0 KB

38 Páginas

7,296 Palabras

40,232 Caracteres



Página 2 of 42 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::12350:409536712




19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi madre Emilia Johanson, que con su amor y ejemplo me ha dado todo.

Brian Gerard Vargas Johanson

A Dios y a mi familia por todo su apoyo en todo este largo camino de aprendizaje.

Lourdes Anttoinete Suarez Barnuevo

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor por todo su apoyo en lo largo de la realización de este estudio, por su paciencia y optimismo y nunca perder la fe en nosotros.

Tabla de contenido

Informe De Similitud	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Tabla De Contenido	6
Índice De Tablas	7
Índice De Figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
Capítulo I: Introducción	11
Capítulo II: Metodología	25
Capítulo III: Resultados	30
Capítulo IV: Discusión Y Conclusiones	33
Referencias	38
Anexos	43

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de las variables de estudio	30
Tabla 2. Correlación entre desempeño y estrés laboral	31
Tabla 3. Correlación entre desempeño de tarea y estrés laboral	31
Tabla 4. Correlación entre desempeño contextual y estrés laboral	32
Tabla 5. Correlación entre desempeño organizacional y estrés laboral	32

Índice de figuras

Figura 1. Esquema de correlación	25
--	----

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023.; la metodología empleada fue de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 406 trabajadores hombres de edades entre 25 – 55 años, encargados del área de seguridad; la muestra estuvo compuesta por 84 empleados de una empresa de seguridad radicada en Lima laborando en el año 2023. Los instrumentos de medición utilizados fueron la Escala de desempeño laboral e Inventario de estrés laboral. Los resultados indicaron que las variables tuvieron un coeficiente de correlación $r=-.221^*$ es inversa, asimismo, el nivel de significancia es < 0.05 . Se concluyó que, a mayores niveles de estrés laboral, menor el desempeño en el colaborador.

PALABRAS CLAVES: Desempeño, estrés laboral, trabajadores

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between work performance and work stress in employees of a private security company in Lima, 2023; the methodology used was quantitative, non-experimental design, cross-sectional and correlational in scope. The study population consisted of 406 male workers between 25 and 55 years of age, in charge of the security area; the sample consisted of 84 employees of a security company located in Lima working in the year 2023. The measurement instruments used were the Job Performance Scale and the Job Stress Inventory. The results indicated that the variables had a correlation coefficient $r=-.221^{**}$, which is inverse and of medium magnitude; likewise, the significance level is < 0.05 . It was concluded that the higher the levels of work stress, the lower the employee's performance.

KEYWORDS: Performance, job stress, employees

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La problemática del desempeño y el estrés laboral ha ganado en relevancia a nivel mundial, y Perú no es la excepción. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), el estrés laboral se ha convertido en un problema de salud pública, afectando no solo la salud de los trabajadores, sino también la productividad de las organizaciones, se reportó que el estrés laboral tiene un impacto directo en el rendimiento y bienestar de los empleados, por lo que, cerca del 1 de cada 5 empleados experimentó síntomas de agotamiento debido a las demandas laborales excesivas, lo que se traduce en un bajo desempeño y una alta rotación de personal en muchas corporaciones.

A nivel global, el estrés laboral es un factor que contribuye significativamente a los problemas de salud ocupacional y afecta a millones de trabajadores cada año (International Labour Organization [ILO], 2020). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) estimó que cerca de cada año 12.000 millones de días de trabajo son perdidos a causa de algún problema de salud mental del trabajador, debido a la sobrecarga laboral, intimidación, hasta violencia psicológica.

A nivel internacional, un estudio reciente realizado por la International Stress Management Association del Reino Unido reveló que el 53% de los empleados en empresas de seguridad experimentan algún tipo de estrés laboral, además, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) publicó datos actualizados hasta finales de 2020, indicando que en la Unión Europea el estrés afecta negativamente a más de 40 millones de trabajadores, de estos, el 28% pertenece al sector de la seguridad, y se estima que el 50%

de los costos asociados ascienden a unos 20 millones de euros, sin contar los gastos en sanidad ni la pérdida de empleo (Palmer & O'Riordan, 2021).

Según International Labour Organization (ILO, 2020) el estrés y la insatisfacción en el trabajo son factores que contribuyen a una disminución significativa en el desempeño laboral, afectando no solo a los individuos sino a la competitividad global de las empresas. Adicional a ello, Gallo (2020) mencionó que las organizaciones que descuidan el bienestar de sus empleados enfrentan un aumento en la rotación de personal y una significativa disminución en el compromiso laboral

En el contexto peruano, un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) reveló que un 47% de los trabajadores encuestados afirmaron sufrir de estrés moderado a severo, especialmente en sectores como la salud y la educación, donde la carga laboral es intensiva, este estrés no solo afecta el desempeño individual, también repercute en el ambiente laboral, generando conflictos interpersonales y reduciendo la cohesión del equipo; la falta de estrategias efectivas para manejar el estrés ha sido un desafío constante para las organizaciones en Perú.

El psicólogo laboral De la Fuente (2019) menciona que el estrés mal gestionado no solo disminuye el rendimiento productivo, sino que también puede provocar trastornos físicos y emocionales en los trabajadores. Además, según un estudio de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP, 2021) el 68% de los trabajadores remotos manifestaron sentir que su productividad había disminuido debido a la falta de separación entre el trabajo y la vida personal, lo que evidenció la necesidad de implementar políticas laborales más flexibles y respetuosas del tiempo personal.

Arévalo y Tarrillo (2022) refieren que cada vez son más las noticias relacionadas con el estrés laboral, que es básicamente el resultado de una sobrecarga de trabajo constante y persistente, que conduce a la ansiedad o depresión (principal causa del ausentismo laboral).

Justificación de la investigación

Justificación teórica

Se justifica la investigación por lo siguiente, la presente investigación no busca resolver un problema inmediato por lo contrario, solo describir en base a la información sobre la relación entre el desempeño y el estrés laboral, debido que, se ha identificado que en la búsqueda de los antecedentes a nivel nacional, se está investigando en menor índice estos constructos a pesar de ser muy importantes, por ende, el aporte que se busca dar generar mayor información sobre el desempeño y estrés laboral en una población que no es muy tomada en cuenta, en este caso trabajadores del ámbito de seguridad, quienes se encuentran siempre en alerta y vigilancia.

Justificación práctica

A nivel práctico, la organización comprender cómo el estrés laboral impacta el desempeño permite a las empresas diseñar e implementar estrategias efectivas de intervención y prevención, promoviendo un ambiente de trabajo saludable que fomente la satisfacción y la motivación de los empleados. Esto no solo contribuye a reducir el ausentismo y la rotación del personal, sino que también mejora la eficiencia operativa y la rentabilidad de las organizaciones.

Justificación social

Desde un enfoque social, el bienestar laboral es crucial para el desarrollo de comunidades resilientes, donde los trabajadores no solo se sientan valorados y apoyados,

sino que también contribuyan positivamente a la calidad de vida de sus familias y, en un sentido más amplio, a la sociedad.

Justificación metodológica

Como justificación metodológica, indicar que se han seguido los pasos del método científico, además, de tomar adaptaciones a la realidad peruana en los últimos años.

Antecedentes

Antecedentes internacionales

A nivel internacional, en Ecuador, Chicaiza (2023) en su investigación titulado “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico san José de la ciudad de Quito en el periodo 2022- 2023”, para optar el grado de licenciado en psicología, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, siendo su objetivo analizar la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral en una muestra de 28 trabajadores. Concluyendo que el 82% tiene un nivel bajo de estrés, además, se ha encontrado una similitud directa a través del estrés y el rendimiento laborales ($r=.632$).

De igual forma, en Ecuador, Onofre (2021) en su investigación titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019”, para optar el grado de licenciado en psicología, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, siendo su objetivo determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en una muestra de 38,072 trabajadores; concluyendo que se encontró un nivel bajo de estrés con el 47%, además, se encontró un nivel satisfactorio de desempeño laboral (37.5%), asimismo, se indicó que el estrés laboral y el desempeño no se relacionan entre sí ($p=.70$).

En Irán, Sheikh et al. (2021) en su estudio titulado “Relación entre el estrés y el desempeño laboral entre las enfermeras que enfrentan el virus Covid-19 en los hospitales docentes de Zahedan en 2021” para optar el grado de licenciado en psicología, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, siendo su objetivo investigar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una muestra de 235 colaboradores. Como resultado, se encontró una relación significativa entre el estrés y desempeño laboral ($r=-.39$), por ello indicaron que es necesario tomar la debida importancia a la salud mental de cada trabajador.

En China, Jianwei et al. (2019) en su investigación titulada “Cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud chinos: un estudio transversal”, para optar el grado de licenciado en psicología, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, siendo su objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una muestra de 1594 trabajadores. Concluyendo que existe una relación inversa entre las variables de estudio ($r=-.13$), indicando así que, los mayores niveles de estrés dentro del ambiente laboral, menor será la productividad que tengan.

Antecedentes nacionales

Como antecedentes nacionales, Salazar (2023) en su investigación titulada “Estrés laboral y desempeño docente, en una Institución Educativa Pública secundaria, UGEL Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2022”, para optar el grado de licenciado en psicología, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, teniendo como objetivo encontrar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento en 60 empleados. Concluyendo que existe un nivel alto de estrés laboral (61.7%), en cuanto al desempeño laboral se encontró un nivel bajo con el 60%, así también, se encontró una relación inversa entre el estrés laboral y desempeño laboral ($r=-.757$).

También, Cáceres (2023) en su estudio titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo” para

optar el grado de licenciado en psicología, mediante una metodología cuantitativa, correlacional, siendo su objetivo general determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño en una muestra de 162 colaboradores. Concluyendo que se encontró un nivel leve de estrés laboral con el 100%, y en cuanto al desempeño laboral un nivel moderado (72.8%), además, se encontró una relación significativa inversa entre las variables ($r=-.624$).

En Lima, Torres (2023) en su investigación titulada “El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022”, para obtener el título profesional de licenciados; teniendo como objetivo dentro de su estudio el determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en una muestra de 69 colaboradores. Se concluyó las variables tienen una relación inversa ($Rho=-.345$).

En Trujillo, Meza y Portales (2021) en su investigación titulada “Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo”, para obtener el título profesional de licenciados; teniendo como objetivo dentro de su estudio el determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño en una muestra de 351 colaboradores. Se concluyó que existe una relación inversa entre las variables ($Rho=-.181$).

Bases teóricas

Base teórica de desempeño

Se realizan las conceptualizaciones sobre la primera variable desempeño, Campbell (1990) definió el desempeño como un comportamiento cognitivo, psicomotor, motor o interpersonal que está bajo el control del individuo, escalable según la capacidad y relacionado con las metas organizacionales. Pérez (2019), plantea que desempeño es la acción y resultado de realizar, cumplir un deber, realizar una actividad, comprometerse con una tarea, esta actividad también puede estar relacionada o relacionada con el desempeño de un rol, la idea de rendimiento generalmente se aplica al desempeño de un individuo en el trabajo o en un entorno académico.

Palaci (2005), indica que el rendimiento del trabajo es un factor que se espera que contribuya al proceso de varios eventos de comportamiento realizados por una persona en un momento determinado, tal comportamiento, por uno o más individuos en distintos momentos al mismo tiempo, mejora la eficacia organizacional. Robbins (2004) argumenta que el rendimiento laboral se observa determinando que uno de los pilares de la psicología del rendimiento es el establecimiento de logros, esto desencadena un mejor comportamiento y rendimiento, ya que ayuda a una persona a centrar sus esfuerzos en metas u objetivos complejos en lugar de cuando sus metas son simples.

Arias (2011), argumenta que la efectividad depende de varios aspectos trascendentales como la conciencia, este aspecto se refiere a las facciones conceptuales y prácticos que debe tener una persona para desempeñar la ocupación. Una parte determinante de este conocimiento se basa en las metas, cometido, planes y estrategias, planteadas de la empresa y de la región; luego, las habilidades, este aspecto se refiere a la aptitud mental y psicomotora para realizar y completar el trabajo; también, la personalidad, este aspecto se refiere al manejo de las relaciones humanas, pensamientos y sentimientos expresados frente a los demás; por último, las expectativas, bajo este encabezado, se enumeran los efectos esperados de la acción, especialmente en términos de recompensas y sanciones.

Robbins y Coulter (2000) afirman que el rendimiento laboral es un desarrollo o curso de evaluación de qué tan exitosamente una organización (o individuo o proceso) ha realizado sus acciones, actividades y objetivos de trabajo, en general, la evaluación del desempeño a nivel organizacional es la medición del logro de sus metas y objetivos estratégicos a nivel individual.

La investigación se sustenta sobre la teoría de Campbell (1990), quien indicó que la eficiencia se ve en el proceso y no en el resultado, el análisis se enfoca en él, el autor dice que la comprensión, el comportamiento, la agilidad y la pasión son aspectos importantes

para ver de otra manera, también escribe ocho métodos: habilidad para tareas específicas, habilidad para actividades no especificadas en cada departamento, comunicación oral y escrita, expresión de esfuerzo, mantenimiento de la disciplina personal, trabajo en equipo y provisión de colegas, liderazgo y decisiones - gestión. Con base en la teoría de Bernadin y Beatty, definieron la eficiencia del trabajo como la realización de una investigación dirigida en un tiempo determinado, este evento se puede investigar en base a lo siguiente: calidad, cantidad, tiempo, costo-efectividad, requerimiento de manejo e interacción humana (Gorriti, 2007).

Dimensiones de desempeño

En base a ello, se describen las siguientes dimensiones que estudia la variable.

Dimensión Desempeño de tarea: Murphy (1990) indica que sus tareas las realiza con cuidado y de acuerdo a la jornada y horario de trabajo acordado, observa conducta prosocial, conducta extra-rol y conducta que se desvía de las instrucciones que está prescrito en la descripción del trabajo.

Dimensión Desempeño contextual: Murphy (1990) muestra que el rendimiento contextual es lo que hacen los empleados y cómo trabajan, no lo que produce el trabajador o los frutos de su trabajo, sin embargo a veces el comportamiento o acción no es fácil de observar, es indispensable inferirlo a través de sus logros; asimismo identifica dos características de rendimiento, requisitos de evaluación y multidimensionalidad, las primeras dos categorías incluyen buen comportamiento y potencial o beneficios para la organización.

Dimensión Desempeño organizacional: Murphy (1990) concreta que la eficiencia organizacional se refiere al comportamiento contrario a las aspiraciones organizacionales. Sin embargo, por el tamaño de la información, la medida final también se puede tomar desde un punto de vista positivo, y en este sentido se le llama el éxito de la organización. Este

último también se denomina comportamiento desviado o dañino (comportamiento de la organización en su polo positivo).

Base teórica de estrés laboral

Se define a la variable, estrés laboral, según Ruiz y Vega, (2016) es una condición física y psíquica en el acomodamiento del colaborador por las exigencias propias del trabajo y provoca cambios orgánicos y psíquicos. También debe verse como la experiencia subjetiva de una persona, percepciones existentes de exigencias laborales excesivas o amenazantes, que son difíciles de controlar y pueden tener consecuencias negativas por exceder las obligaciones (Félix et al., 2018).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) mencionó que el estrés está determinado por la organización del trabajo, el registro del trabajo y la relación de trabajo se produce cuando las necesidades de la situación no son satisfechas o superadas, los activos o necesidades del empleado o la experiencia y la agilidad del empleado o equipo para cumplir con tales requisitos no cumplen con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa. Robbins y Judge (2009) definieron el estrés laboral como una condición dinámica en la que un individuo encuentra una oportunidad, demanda o recurso relacionado con sus necesidades y cuyo resultado se percibe como incierto e importante. El estrés laboral se divide en dos, el primero estrés positivo, según Fernández (2013), es la motivación suficiente y necesaria para tener éxito en una prueba o en una situación difícil, aumenta la capacidad de trabajo y la salud, se presenta ante un reto o desafío que crea una sensación de éxito y control, luego la ansiedad o estrés negativo, que se relaciona con la incompatibilidad entre el empleado y sus condiciones de trabajo, provoca reacciones inadecuadas o exageradas.

Ivancevich y Matteson (1989) caracterizan el estrés laboral como una respuesta adaptativa que se ve afectada por las características individuales y los procesos psicológicos. Esta respuesta se origina como resultado de acciones, situaciones o eventos externos que

imponen demandas físicas o psicológicas específicas sobre la persona. Los autores propusieron un modelo sobre el estrés en el trabajo que sugiere que esta experiencia está influenciada por las particularidades del empleado. La respuesta adaptativa se ve mediada tanto por estas características individuales como por la influencia de situaciones o eventos externos, lo que provoca diferentes comportamientos ante las presiones externas. Además, clasifican los estresores en dos categorías: extraorganizacionales e intraorganizacionales. Los estresores extraorganizacionales son aquellos eventos o circunstancias que, aunque no están directamente relacionados con el entorno laboral inmediato, impactan en el desempeño laboral. En cambio, los estresores intraorganizacionales están directamente relacionados con la fuente del estrés y se pueden dividir en tres tipos, siendo los estresores individuales, como el conflicto de roles y la sobrecarga, ejemplos claros (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensiones de estrés laboral

En su teoría, los autores también destacan siete dimensiones que son útiles para medir el estrés laboral.

Dimensión Clima organizacional, el clima organizacional se refiere a la calidad de las relaciones entre los trabajadores, el diseño de las estructuras, las políticas establecidas y los objetivos que se persiguen dentro de la organización. Este clima actúa como una especie de “atmósfera” que permea la cultura de la empresa, afectando la moral y la motivación de los empleados. Un clima organizacional positivo puede fomentar la colaboración, la innovación y el compromiso, mientras que un clima negativo puede generar desconfianza, conflictos y una alta rotación de personal (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensión Estructura organizacional, esta dimensión aborda cómo las características de la estructura organizativa, tales como los tipos de jerarquías, las cadenas de mando y la distribución de la autoridad, pueden influir en el estrés laboral. Aunque algunas estructuras organizacionales están diseñadas para funcionar de manera eficiente, no todos los empleados

sienten el mismo nivel de estrés frente a estas. Factores como la claridad en las funciones, el apoyo en la toma de decisiones y la comunicación efectiva pueden mitigar o intensificar esta presión (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensión Territorio, este término se refiere específicamente al entorno físico y social donde los empleados realizan sus actividades laborales. La familiaridad y la comodidad del espacio de trabajo pueden impactar en el bienestar psicológico de los colaboradores. Por ejemplo, cuando los trabajadores son colocados en contextos que les resultan extraños o incómodos, como espacios abiertos sin privacidad o ambientes caóticos, pueden experimentar un aumento significativo en sus niveles de estrés. La personalización del espacio de trabajo también puede contribuir a un sentido de pertenencia y comodidad (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensión Tecnología, esta dimensión se centra en las herramientas tecnológicas que utilizan las organizaciones para facilitar el intercambio de recursos y la realización de tareas. Si bien la tecnología puede mejorar la eficiencia y la productividad, algunos empleados pueden percibirla como una fuente de estrés debido a su complejidad o por la presión de estar siempre conectados. Los cambios en los sistemas tecnológicos, los plazos ajustados relacionados con su uso y la falta de capacitación adecuada pueden provocar ansiedad y afectar tanto el comportamiento como la salud física de los trabajadores (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensión Estresores por influencia del líder, esta dimensión examina cómo las acciones, estilos de liderazgo y sistemas de gestión de un líder pueden actuar como catalizadores del estrés entre sus subordinados. Un liderazgo autoritario o poco empático puede generar un ambiente de trabajo hostil, mientras que un líder que promueve un ambiente positivo, comunicativo y respetuoso puede minimizar el estrés y potenciar la

satisfacción laboral. La forma en que un líder proporciona retroalimentación, reconoce el esfuerzo y maneja los conflictos es fundamental para el bienestar emocional del equipo (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensión de cohesión, este aspecto se refiere al nivel de conexión, motivación y solidaridad entre los miembros de un grupo de trabajo. Cuando existe una alta cohesión, los trabajadores se sienten respaldados y comprometidos, lo que reduce los niveles de estrés. Sin embargo, cuando un miembro del equipo se siente aislado o decide abandonar el grupo, puede afectar negativamente las dinámicas del equipo, generando sentimientos de abandono y aumentando el estrés entre los restantes miembros (Ivancevich & Matteson, 1989).

Dimensión Respaldo del grupo, esta dimensión se relaciona con el apoyo afectivo y emocional que los empleados reciben de sus colegas. Un grupo que comparte sentimientos y preocupaciones puede proporcionar un valioso sistema de apoyo, amortiguando los efectos del estrés. Sin embargo, cuando hay una carencia de estos apoyos, o cuando las interacciones son limitadas, el estrés puede volverse más evidente y perjudicial. La creación de un ambiente de trabajo colaborativo y el fomento de redes de apoyo son cruciales para reducir la percepción del estrés en el entorno laboral (Ivancevich & Matteson, 1989).

Definición de términos básicos

Desempeño: Campbell (1990) describe el desempeño como un conjunto de conductas cognitivas, psicomotoras, motoras o interpersonales que están bajo el control del individuo, son escalables según la capacidad, y están vinculadas a las metas de la organización.

Estrés laboral: Ivancevich y Matteson (1989) definen el estrés laboral como una respuesta adaptativa influenciada por las características individuales y los procesos psicológicos. Esta respuesta surge en respuesta a acciones, situaciones o eventos externos que imponen demandas físicas o psicológicas particulares sobre la persona.

1.2. Formulación del problema

Por lo expuesto con anterioridad es necesario realizar un estudio para responder a las siguientes preguntas de investigación:

Problema General

¿Cuál es la relación entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023?

Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023.

Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023
- Determinar la relación entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023
- Determinar la relación entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023

1.4. Hipótesis

Partiendo de un supuesto se formula la siguiente hipótesis:

H_i: Existe relación significativa entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023.

Hipótesis específicas

H₁ Existe relación significativa entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023.

H₂ Existe relación significativa entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023.

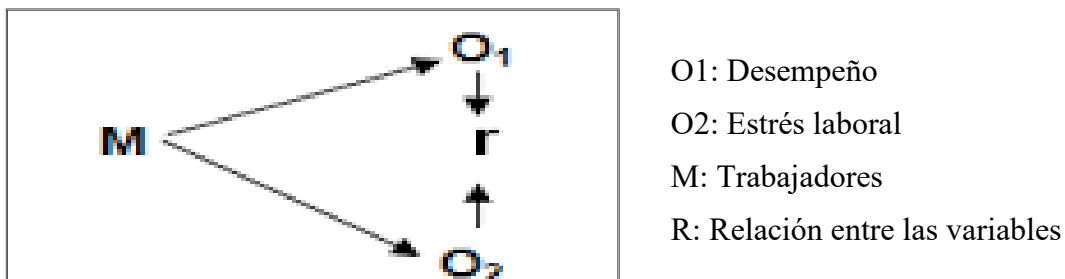
H₃ Existe relación significativa entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque de investigación es cuantitativo en el sentido de que mediante el análisis de los datos numéricos obtenidos se realizan mediciones adecuadas que intentan dar respuesta a las hipótesis planteadas en el estudio, fue de tipo básica debido que, no se pretende solucionar alguna problemática de la sociedad, por lo contrario, se realiza una observación, levantamiento de los datos y posterior conocimiento de lo ocurrido; el nivel o alcance de correlación es identificar las relaciones que pueden o no existir entre dos o más variables en su contexto y en una muestra definida (Hernández & Mendoza, 2018). Se utilizó un diseño de investigación es no experimental, Baena (2017) los define como estudios que tienen como objetivo analizar variables en su entorno, sin tener que manipular variables o sujetos de estudio, pero a su vez recopilando datos reales. De corte transversal según expresa Gallardo (2017) estudia y analiza a las variables sobre un subconjunto de participantes en un periodo corto de tiempo. Como también menciona Baena (2017) busca estudiar y analizar variables para un subconjunto de participantes durante un momento único.

Figura 1

Esquema de correlación



Población y muestra

Hernández y Mendoza (2018) la define como un conjunto de participantes que comparte característica a fines entre ellos. La población está conformada por un total de 406 trabajadores hombres de edades entre 25 – 55 años, encargados del área de seguridad

encargados de la vigilancia a través de las cámaras de vigilancia, laborando para la empresa ubicada en el departamento de Lima en el año 2023.

La muestra son subgrupos de la población con características y especificidades similares, por lo que son seleccionadas para la investigación (Hernández & Mendoza, 2018). Es así como, la muestra está compuesta por 84 empleados de una empresa de seguridad radicada en Lima laborando en el año 2023, habiéndose empleado un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia, según Baena (2017) indica que este tipo de muestreo está caracterizado por la selección que realiza el investigador basado en experiencias y criterio propio. Se empleó como criterios de inclusión: que sean trabajadores de la empresa evaluada, que laboren más de dos años en la Sede de Lima Norte en el año 2023. Que sean mayores de edad del sexo masculino, haber dado su autorización. En cuanto a los criterios de exclusión, que se encuentren de vacaciones o en descanso médico y trabajadores nuevos

Instrumentos de recolección

Hernández y Mendoza (2018) afirman que las técnicas utilizadas para recolectar información son las encuestas, porque permiten el análisis estadístico de los datos recolectados y responder las preguntas de investigación.

Descripción del instrumento de la variable desempeño

La Escala de Desempeño Laboral fue creado por Murphy (1990) y fue adaptado por Munguia y Sánchez (2022) en Lima, siendo su objetivo evaluar y determinar el desempeño laboral que tienen los trabajadores del sector gerencial de televisión. En cuanto a la aplicación del instrumento puede ser tanto individual como colectiva, teniendo una duración de aplicación de 5 minutos. El instrumento de medición consta de 3 dimensiones con los siguientes elementos: primera dimensión desempeño de tareas (1,2,3,4,5), segunda dimensión desempeño de situaciones (6,7,8,9,10), tercera dimensión desempeño

organizacional (11, 12,13,14,15). Para el análisis psicométrico de la prueba, Munguia y Sánchez (2022), en una muestra de 500 trabajadores, realizaron una validación de constructo. El valor obtenido en la medida de Kaiser-Meyer-Olkin fue de 0.905, lo que se considera adecuado al estar cercano a 1. Asimismo, en la prueba de esfericidad de Bartlett, el valor de significancia fue 0.000, permitiendo continuar con el análisis factorial. En cuanto a la validez de contenido, la V de Aiken mostró que los 18 ítems evaluados tenían un valor superior a 0.80, con una suma total de 0.97. Respecto a la confiabilidad, el alfa de Cronbach fue de 0.857, lo que indica una consistencia interna alta y adecuada, ya que se aproxima a 1.

Descripción del instrumento de la variable estrés laboral

Se emplea el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual fue desarrollado originalmente por Ivancevich y Matteson (1989) en Estados Unidos y ha sido adoptado por la OIT-OMS. Se puede aplicar tanto a nivel individual como grupal en adultos mayores de 18 años. El cuestionario consta de 25 ítems y evalúa siete dimensiones. En cuanto a la adaptación del instrumento, fue realizada por Cauti y Zelada (2021) en una muestra de 176 colaboradores de Lima. Para validar el contenido, se llevó a cabo un análisis mediante el juicio de cinco expertos licenciados, con grados de maestría y doctorado, todos ellos psicólogos. A través de la prueba de V de Aiken, se obtuvo un valor de 1, que es considerado aceptable. Además, el análisis de validez de ítem reveló que cada uno tiene valores superiores a 0.20, lo que sugiere que la prueba es consistente. Por otro lado, en cuanto a la confiabilidad, tanto el coeficiente de Alfa de Cronbach como el de Omega de McDonald mostraron valores mayores a 0.900, lo que indica que el instrumento en su totalidad es confiable.

Análisis de datos

Para el procedimiento de recolección de datos, se pidió permiso al jefe del área de seguridad digital. Se le entregó una carta de solicitud explicando el proceso, el objetivo y la importancia de la investigación, con el fin de obtener su autorización para llevar a cabo el estudio con sus colaboradores. Una vez obtenida la autorización para la aplicación de los instrumentos, se elaboró un formulario en Google Forms, el cual contaba con el consentimiento informado y los instrumentos que evaluarían el estrés y el desempeño laboral.

La evaluación se realizó de manera virtual, ya que el jefe de seguridad indicó que no se podía llevar a cabo de forma presencial, debido a que los colaboradores no se encontraban en la sede, sino en sus respectivos centros de asistencia. Este formulario a través de WhatsApp, dado que compartían un grupo, en el formulario se incluyó un consentimiento que garantizaba la libertad voluntaria de participar en el estudio.

La muestra fue evaluada en un plazo máximo de una semana, ya que la aplicación del formulario tomó aproximadamente 10 minutos. Una vez finalizada la aplicación, se revisaron las encuestas para decidir si era necesario eliminar alguna, dependiendo de los criterios de inclusión. Posteriormente, los datos se trasladaron a una base de datos en Excel, donde se organizaron y se convirtieron las respuestas en valores numéricos, para luego generar la sumatoria conforme a las fichas técnicas de los instrumentos.

Cuando ya se tuvo ello se halló la prueba de normalidad mediante K-S en el programa estadístico Spss vs 26; obteniendo que la distribución fue menor a 0.05 por lo que se utilizaron pruebas no paramétricas como el coeficiente de correlación Spearman.

Aspectos éticos

Según el Código de Ética del Investigador UPN (2016) hace mención sobre la confidencialidad que debe de existir dentro del estudio entre investigador y participante, no pudiendo difundir datos propios del encuestado, solo se expondrá en la investigación los resultados globales, asimismo, se indica sobre el respeto que debe de existir sin denigrar a ninguna persona velando por sus derechos e integridad. Por su parte el Código de Ética del Psicólogo (2017) menciona acerca del consentimiento informado que cada estudio debe de contar, informándole al participante de los aspectos del estudio, además de expresarle sus derechos por lo que su participación es totalmente voluntaria pudiendo aceptar o negarse.

Por último, la American Psychological Association (APA, 2010) expresa sobre la importancia de referenciar a los autores consultados dándole los créditos respectivos en la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables de estudio

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño	,154	84	,001
Desempeño de tareas	,146	84	,001
Desempeño de situaciones	,205	84	,001
Desempeño organizacional	,198	84	,001
Estrés Laboral	,229	84	,001
Clima organizacional	,209	84	,001
Estructura organizacional	,182	84	,001
Territorio organizacional	,203	84	,001
Tecnología	,159	84	,001
Influencia del líder	,188	84	,001
Falta de cohesión	,212	84	,001
Apoyo del grupo	,187	84	,001

Nota. *Corrección de significación de Lilliefors*

En la Tabla 1 se presenta los datos obtenidos de la prueba de normalidad, obteniendo como resultado que la Significancia fue menor a 0.05, ello indica que la distribución es no normal por lo que aplicó la prueba no paramétrica coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 2
Correlación entre desempeño y estrés laboral

	Estadísticos	Estrés laboral
Desempeño	Coefficiente de correlación	-,221
	Sig (bilateral)	,044
	N	84

En la Tabla 2, se aprecia la correlación entre el desempeño y el estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, indicando dentro de los resultados un Rho de -.221 siendo negativa y de fuerza baja.

Tabla 3
Correlación entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral

	Estadísticos	Estrés laboral
Desempeño de tarea	Coefficiente de correlación	-,261
	Sig (bilateral)	,017
	N	84

En la Tabla 3, se observa la correlación entre la dimensión desempeño de tarea y el estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, indicando un Rho de -.261 negativa y de fuerza baja.

Tabla 4
Correlación entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral

	Estadísticos	Estrés laboral
Desempeño contextual	Coefficiente de correlación	-,237
	Sig (bilateral)	,007
	N	84

En la Tabla 4, la correlación entre la dimensión desempeño contextual y el estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, indicando dentro de los resultados un Rho de -.237 negativa y fuerza baja.

Tabla 5
Correlación entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral

	Estadísticos	Estrés laboral
Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	-,159
	Sig (bilateral)	,009
	N	84

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

En la Tabla 5, se observa la correlación entre la dimensión desempeño organizacional y el estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, indicando dentro de los resultados un Rho de -.159 siendo negativa y de fuerza muy baja.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el objetivo general se determinó la relación entre el desempeño y estrés laboral. Indicando con ello una correlación negativa y de fuerza baja $Rho = -.261$. Este resultado es similar a lo encontrado por autores internacionales y nacionales siendo estos los siguientes: Sheikh et al. (2021) $Rho = -.39$; Jianwei et al. (2019) $Rho = -.13$; Salazar (2023) $Rho = -.757$; Cáceres (2023) $Rho = -.624$. Este resultado es respaldado por lo indicado por Karasek (1979) quien sugiere que el estrés en el trabajo se produce cuando hay una alta demanda laboral y un bajo control sobre la forma en que se llevan a cabo las tareas, cuando los empleados enfrentan demandas laborales elevadas sin el control necesario, se experimenta un aumento del estrés, lo que puede resultar en un desempeño deficiente.

En el primer objetivo específico se determinó la relación entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral. Indicando con ello una correlación negativa y de fuerza baja $Rho = -.261$. Este resultado es similar a lo hallado por Torres (2023) quien dentro de su investigación encontró una correlación negativa y media $Rho = -.279$. Este resultado es respaldado por lo indicado por Karasek (1979) quien sugiere que el estrés se produce cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del empleado para manejarlas. En el contexto del desempeño de tareas, este modelo indica que si los empleados enfrentan tareas muy exigentes (alto nivel de demanda) sin suficiente control o habilidad (bajo nivel de control), aumentará su nivel de estrés, lo que, a su vez, impactará negativamente su desempeño en las tareas asignadas.

En el segundo objetivo específico se determinó la relación entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral. Indicando con ello una correlación negativa y de fuerza baja $Rho = -.237$. Este resultado es similar a lo hallado por Meza y Portales (2021) quienes dentro de su investigación encontraron una correlación negativa y media $Rho = -.229$.

Este resultado es respaldado por lo indicado por Campbell (1990) quien menciona que el estrés laboral puede influir en el desempeño contextual porque los individuos que experimentan altos niveles de estrés suelen estar menos motivados para participar en actividades que fomenten una buena relación con colegas y el ambiente laboral. Por lo tanto, el estrés puede deteriorar las interacciones sociales y el trabajo en equipo, restringiendo así el desempeño contextual.

En el tercer objetivo específico se determinó la relación entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral. Indicando con ello una correlación negativa y de fuerza muy baja $Rho = -.159$. Este resultado es similar a lo hallado por Torres (2023) quien dentro de su investigación encontró una correlación negativa y media $Rho = -.370$. Este resultado es respaldado por lo indicado por Cox & Griffiths (1995) quienes enfatizan que el estrés no solo afecta a los individuos, sino que también tiene repercusiones a nivel organizacional. Cuando los empleados experimentan estrés debido a factores como la carga de trabajo excesiva, la falta de recursos o la presión de tiempo, el desempeño organizacional se ve comprometido, manifestándose en una disminución de la productividad, aumento de errores y rotación de personal.

Limitaciones

La primera limitación que se tuvo en el estudio fue ni haber podido acceder a la población de colaboradores en su totalidad, debido que no todos los trabajadores quisieron participar del estudio no dando su consentimiento. La siguiente limitación fue que estos resultados no se pueden generalizar a otras poblaciones ya que, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia.

Implicancias

La investigación realizada como implicancia teórica evidencia que las teorías propuestas sobre el desempeño y estrés laboral aún permiten explicar la relación entre estas variables ya que, dentro del contexto organizacional, va a depender mucho del estado físico y mental que tenga el colaborador para tener un rendimiento fructífero, cumpliendo así con las metas propuestas por la empresa. Como implicancia práctica, que la empresa observe la realidad de sus trabajadores y realice espacios de descanso, pausas activas, relajación además de recreación. Como implicancia social, concientizar a la población en la importancia de tener una salud mental adecuada, ya que, si sus niveles de estrés y ansiedad son elevados, no podrán ser productivos en ninguna área de su vida.

Conclusiones

Primera:

Existe una correlación negativa y de fuerza baja de $-0,221$ entre desempeño y estrés laboral, es decir a medida que el nivel de estrés aumenta, la productividad en el colaborador va a disminuir.

Segunda:

Existe una correlación negativa y de fuerza baja de $-0,261$ entre dimensión desempeño de tarea y estrés laboral, es decir a medida que el trabajador sienta que está realizando adecuadamente sus actividades, su nivel de cansancio psíquico va a disminuir.

Tercera:

Existe una correlación negativa y de fuerza baja de $-0,237$ entre dimensión desempeño contextual y estrés laboral, es decir a medida que el trabajador sienta que está realizando adecuadamente dentro de su ambiente de trabajo, el nivel de estrés laboral disminuirá.

Cuarta:

Existe una correlación negativa de fuerza muy baja de $-0,159$ entre dimensión desempeño organizacional y estrés laboral, es decir a medida que el trabajador sienta que está realizando, habrá un sentimiento de crecimiento personal, disminuyendo el nivel de estrés laboral.

Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos de la empresa de seguridad la realización de diversos talleres buscando minimizar los niveles de estrés en sus colaboradores debido que ello facilitará que pueden tener una mejor concentración en sus actividades laborales.
- Además, se recomienda, capacitar en las actualizaciones de cada puesto laboral ya que, el trabajador sentirá que la empresa vela así también por su crecimiento académico, desempeñando cada vez mejor sus funcionales.
- Se recomienda generar espacios de descanso en donde el trabajador pueda salir de la rutina y distraerse un momento, autorregulándose para posteriormente volver a sus actividades laborales.

Referencias

American Psychological Association (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*.

https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf

Arévalo, Y., & Tarrillo, L. (2022). *Nivel de estrés laboral en médicos de la dirección sub regional de salud Jaén, Cajamarca, Enero-Marzo del 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9786/Arvalo%20Monteza%20Yuli%20%26%20Tarrillo%20Lumba%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, F. (2011). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*. México.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial Patria.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Cáceres, C. (2023). *Influencia del estrés laboral en el desempeño del equipo de salud de áreas críticas en un hospital de EsSalud, Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107908/Caceres_FCL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in in industrial and organizational psychology. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 687-732.

- Cauti, R., & Zelada, R. (2021). *Estrés, bienestar psicológico y calidad de vida laboral en trabajadores de una empresa de transporte de Lima, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84746/Cauti_CRM-Zelada_FR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chicaiza, J. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del colegio técnico san José de la ciudad de Quito en el periodo 2022- 2023* [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24205>
- Código de Ética del Investigador Científico UPN (2016). *Resolución rectoral n° 104-2016-UPN-SAC*. <https://www.upn.edu.pe/sites/default/files/2020-06/codigo-etica-investigador-cientifico-upn.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). *Código de ética y deontología*. https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Cox, T., & Griffiths, A. (1995). *The Science of Work Stress*. SAGE Publications.
- Fernández, R. (2013). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. <https://elibro.net/es/ereader/biblioua/62308?prev=bf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gallo, A. (2020). *The Impact of Employee Wellbeing on Performance*. Harvard Business Review

Hernández, R., & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill- educación.
<https://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Encuesta Nacional sobre Salud y Bienestar 2022*. <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/encuestas/salud-bienestar>

International Labour Organization. (2020). *World Employment and Social Outlook 2020: Trends 2020*.

Ivancevich M., & Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial*. Editorial Trillas

Jianwei, D., Yilun, G., Tengyang, M., Tianan, Y., & Xu, T. (2019). Cómo el estrés laboral influye en el desempeño laboral entre los trabajadores de la salud chinos: un estudio transversal. *Revista Salud Ambiental y Medicina Preventiva*, 24(2), 1-11.
<https://environhealthprevmed.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12199-018-0758-4>

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

Meza, T., & Portales, R. (2021). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Trujillo* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://core.ac.uk/reader/552895540>

Munguia, E., & Sánchez, E. (2022). *Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

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

Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice. Analytics*, 157-176.

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

Repositorio institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Organización Internacional del Trabajo (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.*

<https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>

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

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

Organización Mundial de la Salud (2023). *Estrés.* [https://www.who.int/es/news-room/questions-and-](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA_9u5BhCUARIsABbMSPta mobzqBmQX2IEasx4tGwtVNhv76ojn16rtgXy44mlskOJXZ3Bqq8aAtNYEALw_wcB)

[answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA_9u5BhCUARIsABbMSPta mobzqBmQX2IEasx4tGwtVNhv76ojn16rtgXy44mlskOJXZ3Bqq8aAtNYEALw_wcB](https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA_9u5BhCUARIsABbMSPta mobzqBmQX2IEasx4tGwtVNhv76ojn16rtgXy44mlskOJXZ3Bqq8aAtNYEALw_wcB)

- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson
- Pérez, J. (2019). *Definición*. [https://definicion.de/desempeno/personal de salud](https://definicion.de/desempeno/personal-de-salud). Pearson
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2000). Cuadernos de administración. Prentice Hall.
- Ruiz, I., & Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%b3ndor_Influencia_estr%3%a9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, K. (2023). *Estrés laboral y desempeño docente, en una Institución Educativa Pública secundaria, UGEL Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107298>
- Sheikh, Z., Poudineh, Z., Poudineh, A. & Sshahbazi, Z. (2021). Relación entre el estrés y el desempeño laboral entre las enfermeras que enfrentan el virus Covid-19 en los hospitales docentes de Zahedan en 2021. *Revista Hogar*, 15(5), 1-3. <https://pjmhsonline.com/published-issues/2021/may/1358>
- Torres, R. (2023). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio institucional de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13258/1/IV_FHU_501_TE_Torres_Manrique_2023.pdf

Anexos

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia interna

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Instrumentos	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023?</p> <p>Preguntas específicas ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023 Determinar la relación entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023 Determinar la relación entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023</p>	<p>HG: Existe relación significativa entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre desempeño y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023</p> <p>Hipótesis específicas H₁ Existe relación significativa entre la dimensión desempeño de tarea y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023. H₂ Existe relación significativa entre la dimensión desempeño contextual y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023. H₃ Existe relación significativa entre la dimensión desempeño organizacional y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de seguridad de Lima, 2023</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Escala de Desempeño Laboral Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS</p>	<p>Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Temporalidad: Transversal Alcance: Correlacional</p> <p>Población: 406 trabajadores hombres de edades entre 25 – 55 años, encargados del área de seguridad</p> <p>Muestra: la muestra está compuesta por 84 empleados de una empresa de seguridad radicada en Lima laborando en el año 2023</p>

Anexo 2: Matriz de estrés laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Ivancevich y Matteson (1989) describen el estrés laboral como una respuesta adaptativa que está influenciada por las características individuales y procesos psicológicos	Grado de estrés percibido por los docentes en su trabajo, medido por el cuestionario de OIT-OMS.	Clima Organizacional Estructura Organizacional Territorio Organizacional Tecnología Influencia de Líder Falta de cohesión Respaldo del Grupo	1, 10, 11, 20 2, 12, 16, 24 3, 15, 22 4, 14, 25 5, 6, 13, 17 7, 9, 18, 21 8, 19, 23	Ordinal

Anexo 3: Matriz de desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Campbell (1990) definió el desempeño como un comportamiento cognitivo, psicomotor, motor o interpersonal que está bajo el control del individuo, escalable según la capacidad y relacionado con las metas organizacionales.	Desempeño de tarea	1,2,3,4,5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Desempeño contextual	6,7,8,9,10	
		Desempeño organizacional	11,12,13,14,15	

Anexo 4: Instrumento del instrumento desempeño

Cuestionario para Colaboradores Variable (X): Desempeño Laboral

Instrucciones

Estimado(a) Colaborador, el presente instrumento tiene la finalidad de recoger información sobre el desempeño laboral que desarrollan los colaboradores

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N	Ítems	1	2	3	4	5
	Desempeño de tarea					
1	Tengo capacidad al momento de toma de decisiones					
2	Cuenta con capacidad de organización y planificación en sus tareas					
3	Es capaz de dar soluciones a los problemas que se suscitan					
4	Poseo los conocimientos técnicos para realizar mis labores					
5	Desempeña sus tareas de manera productiva (cantidad y calidad del trabajo)					
	Desempeño Contextual					
6	Su desempeño está orientado a los objetivos y resultados del área de producción					
7	Cuenta con Iniciativa en las funciones encargadas					
8	Se siente comprometido con la organización					
9	Colabora y coopera con los compañeros de su área					
10	Comparte y transmite conocimiento cuando requiere el caso					
	Desempeño organizacional					
11	Mantiene constantemente un buen rendimiento laboral					
12	Mantiene constantemente buena calidad en el trabajo					
13	Hace un adecuado uso del tiempo y de los recursos laborales					
14	Asiste puntualmente al trabajo y hace un uso eficiente del tiempo					
15	Cuenta con un eficiente ritmo de trabajo					

Anexo 5: Instrumento del instrumento desempeño CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Instrucciones para el Participante
Estimado(a) participante:

Gracias por tu disposición para participar en esta investigación sobre el estrés laboral. A continuación, te presento un cuestionario que ha sido desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para medir diferentes aspectos del estrés en el entorno laboral.

Por favor, lee cada una de las siguientes afirmaciones y marca con una X la opción que mejor describa tu experiencia laboral en su centro laboral

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

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

22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							