



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE
RECURSOS HUMANOS - 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Psicología

Autores:

Johana Verenisse Lee Arenas Castro
Ricardo Antonio Calderon Estrada

Asesor:

Mg. Lic. Kelly Milagritos Casana Jara
<https://orcid.org/0000-0002-7778-3141>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Nancy Alfonsina Negreiros Mora
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Oscar Iván Alfaro Bustamante
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	KELLY MILAGRITOS CASANA JARA
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 72 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: 1:268690212




18% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
0 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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.



Página 2 of 72 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: 1:268690212

DEDICATORIA

En primer lugar, este trabajo de investigación lo dedico a mi madre Tatiana Castro, quién me brindo su apoyo incondicional, me inspiro a ser mejor persona cada día y me motivó a lograr mis objetivos, también a mi familia quienes aportaron su granito de arena en cada paso de este hermoso proceso.

Atte.: Arenas Castro Johana

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mis padres, mis hermanos, mi sobrina, y amigos más cercanos, quienes fueron siempre la fuente de motivación de creer en mi potencial, de poder lograr lo que a veces uno no cree capaz, este es uno de mis primeros pasos en mi vida.

Atte.: Ricardo Antonio Calderón Estrada

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fuerza de seguir mis metas, estando rodeada de personas increíbles y ser perseverante ante cualquier situación, a todas las autoridades de la Universidad Privada del norte, quienes me instruyeron grandes conocimientos en todo mi proceso académico. Además, agradezco a mis padres quienes lucharon por mi bienestar y educación, dándome la libertad y depositando ciegamente su confianza, a mi familia y amigos que siempre me estuvieron orientando y acompañando en este camino.

Atte.: Arenas Castro Johana

Quiero agradecer a la empresa de RRHH por permitir esta magnífica oportunidad de poder utilizar el capital humano para el trabajo de investigación presentada, nos ha sido de mucha ayuda, para poder alcanzar nuestro título profesional, agradezco a nuestros padres por su enorme apoyo en todo este proceso, a la Universidad Privada del Norte, por los cimientos puestos en nuestra carrera profesional, y por esa etapa tan bonita vivida dentro de sus aulas de estudio.

Atte.: Ricardo Antonio Calderon Estrada

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR -----	2
INFORME DE SIMILITUD -----	3
DEDICATORIA -----	4
AGRADECIMIENTO -----	5
Tabla de contenido -----	6
Índice de tablas -----	7
RESUMEN -----	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN -----	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA -----	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS -----	36
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES -----	40
Referencias -----	47
Anexos -----	54

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distribución de la población en la empresa de recursos humanos</i>	30
Tabla 2 <i>Baremación para el estrés laboral</i>	32
Tabla 4 <i>Baremación para desempeño laboral</i>	33
Tabla 4 <i>Prueba de normalidad de variables y dimensiones</i>	36
Tabla 5 <i>Correlación entre las variables desempeño laboral y estrés laboral</i>	37
Tabla 6 <i>Correlación entre las variables estrés laboral y la dimensión desempeño de la tarea</i>	37
Tabla 7 <i>Correlación entre las variables estrés laboral y la dimensión desempeño contextual</i>	38
Tabla 8 <i>Correlación entre las variables estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducente</i>	38
Tabla 9 <i>Prueba de T-Student para las diferencias entre género en el estrés laboral</i>	39
Tabla 10 <i>Prueba de T-Student para las diferencias entre género en el desempeño laboral</i>	39

RESUMEN

La presente tesis investiga la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el contexto de una empresa de recursos humanos, durante el año 2023. Se empleó una investigación básica con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y correlacional, utilizando una muestra de 100 colaboradores de una población total de 1327. Se usaron como instrumentos la Escala de Estrés Laboral OIT y el Cuestionario de desempeño laboral. Los resultados indicaron una correlación positiva baja pero significativa entre el estrés y el desempeño laboral ($R=0.373$, $p\text{-valor}<0.001$), así como una correlación negativa baja entre el estrés laboral y el desempeño de la tarea. Además, se observó una correlación positiva pero baja entre el estrés laboral y el desempeño contextual. Se encontró una correlación significativa de magnitud media entre el estrés laboral y el desempeño contraproducente, sugiriendo que ambos aumentan de manera proporcional. No se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés laboral ni en el desempeño laboral entre hombres y mujeres en esta muestra específica. Estos hallazgos apuntan a una dinámica compleja entre el estrés y el desempeño laboral, destacando la importancia de abordar el estrés laboral para mejorar el rendimiento en el trabajo.

PALABRAS CLAVES: Desempeño laboral, estrés laboral, trabajadores de recursos humanos.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Se conoce que el estrés laboral surge cuando las demandas y presiones exceden las capacidades de los empleados, poniendo a prueba su habilidad para manejarlas. Esto ocurre en diversas situaciones laborales, especialmente cuando hay poco respaldo de superiores y colegas, y escaso control sobre el trabajo. La presión, aunque a veces sea positiva, puede llevar a la motivación y productividad. Sin embargo, cuando se torna excesiva, conlleva al estrés, perjudicando la salud del trabajador y el desempeño empresarial. Es importante diferenciar la presión controlable del estrés, ya que este último puede impactar negativamente en la salud y rendimiento laboral (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Por otro lado, se ha visto que la satisfacción laboral es el grado de bienestar y contento que experimentan los empleados respecto a su trabajo, extendiéndose más allá de las responsabilidades diarias para incluir sentimientos hacia compañeros, directivos, políticas organizacionales y el impacto que su labor tiene en su vida personal. Este término destaca la importancia de la percepción positiva que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral, mostrando cómo la falta de satisfacción puede incidir negativamente en la productividad empresarial. Su comprensión permite explorar cómo mejorar el ambiente laboral y los beneficios que una mayor satisfacción en el trabajo puede aportar a la organización (Basu, 2021).

Para describir la realidad problemática se apela a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que buscan respaldar la salud mental laboral, promoviendo directrices para prevenir riesgos y apoyar a quienes enfrentan problemas mentales en el trabajo. Anualmente, se pierden 12 mil millones de días laborables por depresión y ansiedad. En 2019, el 15% de los adultos en edad laboral tuvo trastornos mentales. El trabajo intensifica problemas sociales como discriminación y desigualdad, afectando la salud mental. El proyecto Atlas reveló que solo el 35% de los países tienen programas nacionales para la promoción y prevención de la salud mental en el trabajo. En 2020, los gobiernos mundiales asignaron en promedio solo el 2% de sus

presupuestos de salud a la salud mental, mientras que los países de ingresos bajos y medios invirtieron menos del 1% (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En cuanto al estrés laboral el estudio realizado por Gallup (2023) destaca el estrés como uno de los principales problemas, manteniéndose en niveles máximos. Globalmente, el 44% de los empleados encuestados en 2022 afirmaron haber experimentado un alto nivel de estrés laboral el día anterior. Este dato se alinea con los resultados del año anterior, evidenciando una constante alta incidencia de estrés entre los trabajadores, lo que sigue una tendencia de elevado estrés que se registra desde hace casi una década.

El nivel de estrés diario entre los empleados aumentó durante el 2020 debido a la pandemia de COVID-19, influenciado por el cierre global de fronteras, clausura de lugares de trabajo y la disminución de empleos. Concretamente, el 43% de los encuestados admitieron haber experimentado un alto estrés el día previo, en contraste con el 38% en 2019 (Gallup, 2023).

Los datos de Estados Unidos demuestran que el estrés a largo plazo sostenido desde que comenzó la pandemia de Covid-19 ha tenido un impacto significativo en el bienestar, evidenciado por un aumento de las enfermedades crónicas, especialmente entre las personas de entre 35 y 44 años, que aumentaron del 48% reportado en 2019 al 58% en 2023. Los adultos de 35 a 44 años también experimentaron el mayor aumento en los diagnósticos de salud mental, del 31 % reportado en 2019 al 45 % en 2023, aunque los adultos de 18 a 34 años aún informaron la tasa más alta de enfermedades mentales, con un 50 % en 2023 (APA, 2023). Asimismo, en el estudio realizado por Gallup (2023) apunta que el estrés en trabajadores de Estados Unidos, Canadá y Asia Oriental mostraron los niveles más elevados de estrés diario (52%).

Por otro lado, para el desempeño laboral de acuerdo con un informe de la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2022) sobre el mercado laboral, los directivos experimentan un mayor sentido de inclusión en comparación con los empleados en puestos de categoría baja. Este informe indica que a medida que aumenta el nivel de inclusión, se observa un crecimiento proporcional en el rendimiento laboral. El estudio revela que uno de cada cuatro empleados se siente infravalorado en su trabajo, siendo aquellos en roles de mayor responsabilidad los que se sienten más valorados, según un informe adicional de la

OIT sobre diversidad e inclusión. Se destaca que, en entornos laborales con altos niveles de igualdad, diversidad e inclusión, se promueve la innovación, la productividad, el desempeño, la atracción y retención de talentos, así como el bienestar de los trabajadores. El 92% de los ejecutivos manifestó sentirse incluido y reconocer la valoración de la diversidad en comparación con el 76% de los encuestados en categorías laborales inferiores.

En cuanto a la región latinoamericana se ha observado que el síndrome de burnout en Argentina alcanzó un récord alarmante, con un 94% de los encuestados experimentando este agotamiento laboral. Estos datos de la encuesta Burnout 2023 de Bumeran reflejan un crecimiento constante: en 2020, el 88% lo sufrió, en 2021 fue el 80%, y en 2022 subió al 86%. Esta tendencia revela una preocupante escalada en los niveles de estrés laboral en el país. El estudio involucra a 4386 personas de Argentina, Chile, Ecuador, Panamá y Perú, destacando que Argentina lidera la región con el mayor número de trabajadores afectados por burnout (Forbes, 2023).

Las manifestaciones más comunes incluyen falta de energía, negativismo hacia el trabajo y disminución en la eficacia laboral. A pesar de estos altos niveles de agotamiento, el 22% de los afectados no toma medidas para abordar el burnout, mientras que el 78% busca actividades para prevenirlo, como ejercicio físico, desconexión del trabajo fuera del horario laboral, y mantener contacto con seres queridos. El 85% de los profesionales de Recursos Humanos confirma que los empleados de sus organizaciones sufren de burnout, con un porcentaje alarmante que indica que entre el 50% y el 80% de los empleados pueden estar afectados. A pesar de esto, el 56% de los profesionales de RRHH no implementan medidas específicas para combatir este síndrome, destacando una oportunidad crucial para abordar este desafío y mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas (Forbes, 2023).

En cuanto al contexto nacional se ha observado por el Instituto Nacional de Salud Mental que el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés severo, causado principalmente por los problemas de salud, económicos o familiares generados por la pandemia, los trastornos de depresión y de ansiedad cuestan a la economía mundial un billón de dólares anuales, según la Organización Mundial de la Salud, impactando directamente en el rendimiento laboral, la implementación de políticas orientadas al cuidado y prevención de

la salud de los colaboradores es la dosis de dopamina (motivación) que se necesita en las organizaciones (Ministerio de Salud, 2021).

En el Perú, el síndrome de Burnout afecta a siete de cada diez trabajadores debido al estrés laboral y agotamiento generalizado en sus empleos, revela una encuesta de Bumeran. El 72 % de los encuestados sufre este síndrome, siendo el 24 % atribuido a la sobrecarga laboral, el 17 % a la falta de tareas concretas, y el 14 % a la presión laboral y el maltrato por parte de los superiores, respectivamente. Además, el 12 % carece de tiempo para actividades personales y el 11 % se siente incapaz de cumplir con las metas exigidas, mientras que el 8 % no se identifica con su empresa. Asimismo, se observa que en el país se trabaja más allá de la jornada laboral establecida, con un 45 % de trabajadores laborando entre 45 y 50 horas a la semana y un 30 % que supera las 50 horas semanales, mostrando una persistente cultura laboral que excede los límites de tiempo establecidos (Redacción RPP, 2022).

Por otro lado, según una encuesta realizada Consultora Dench el 73% de los trabajadores peruanos expresan su deseo de cambiar de empleo debido al estrés laboral y al clima desfavorable en sus lugares de trabajo. Dentro de este grupo, el 26% menciona que el agotamiento y el estrés derivado de la intensidad laboral, superior a la vivida antes de la pandemia, constituyen uno de los principales motivos para buscar un cambio, con muchos empleados sin tomarse vacaciones o descansos. Por otro lado, el 24% atribuye su deseo de renunciar al mal clima y la cultura laboral en su trabajo actual, mientras que el restante 20% señala la incertidumbre política y las consecuencias de la pandemia como razones. La encuesta involucró a 500 colaboradores del sector privado, con una distribución de género de 51% mujeres y 49% hombres (Redacción EC, 2021).

A su vez se ha observado en la ciudad de Lima en personal de enfermería se observan niveles medios de estrés laboral con 43.1% luego de 5 años de servicio (Reyes, 2023). También, esto ha sido corroborado otro estudio en donde encontró que el 38,0% del personal que trabaja en la gestión de los servicios de salud se ve afectada por dicha problemática (Ramirez, 2023).

En cuanto a la justificación, a nivel teórico, pretende favorecer la elaboración e incorporación de información de tipo científico a partir de los hallazgos que se expondrán, de igual forma los aspectos psicológicos y las variables en consideración ya que son de gran

relevancia para explicar y dar a mostrar lo que acontece en el ambiente del colaborador dentro de la empresa en cuestión. Marquina, P., (2023), nos dice que muchos peruanos pensamos en el trabajo fuera de la oficina, pero el pensar en ello implica también que nuestros niveles de estrés aumenten, lo cual conlleva a un efecto negativo en nuestra productividad, en nuestra salud mental y en nuestro sueño, por otro lado el Instituto Nacional de Salud Mental del Ministerio de Salud (2023), nos informa que el 52.2% de la población de Lima Metropolitana sufre de estrés severo, causado principalmente por los problemas económicos, por salud o familiares generados por la pandemia, por ello sería de suma importancia enfocar nuestra atención hacia la salud mental de los colaboradores pertenecientes a la empresa.

De igual forma desde un nivel práctico, promover de psicoeducación laboral en el manejo del estrés y así abordar la problemática, de igual modo se trabajará la identificación en cuanto a las actitudes generadoras de estrés, la promoción y la prevención de este, así ofreciendo una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores identificados y pertenecientes a la empresa. Además, al mejorar la gestión del estrés, se espera que los trabajadores puedan desarrollar una mayor resiliencia y adaptabilidad ante las demandas laborales. Esto puede resultar en una disminución de ausentismo por razones de salud relacionadas con el estrés, así como en un aumento general en la satisfacción laboral y el compromiso con la empresa.

A nivel metodológico, con la presente investigación buscamos recoger y demostrar las evidencias psicométricas de dos instrumentos que ya han sido validados en nuestro país. En consecuencia, esta investigación brindará un mayor respaldo y soporte a la evidencia estadística de ambos instrumentos y apoyará futuras investigaciones. Además, al respaldar con evidencia estadística la validez de los instrumentos, se puede ofrecer un mayor soporte a investigaciones futuras que utilicen estos instrumentos como herramientas de medición. La investigación cuantitativa permite generalizar los hallazgos a una población más amplia, lo que puede resultar beneficioso para la validez y aplicabilidad de los instrumentos en diferentes contextos o estudios similares.

Como parte de la revisión de literatura realizada se encuentran los antecedentes; presentando a continuación los internacionales: El estudio de Dolores et al. (2023) en Chile

investigaron la relación entre estrés y desempeño laboral. Utilizando un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, se analizó a 130 colaboradores. Se emplearon dos instrumentos validados: uno para medir estrés laboral, abarcando dimensiones como situación familiar, laboral, productividad y capacitación, y otro para evaluar el desempeño laboral, considerando aspectos como condiciones personales, relaciones interpersonales y políticas de personal. Los resultados mostraron una correlación positiva entre estrés y desempeño laboral, con una significancia lineal positiva, concluyendo que el estrés laboral influye de manera significativa y lineal en el desempeño de los trabajadores.

También está el estudio de Cabay-Huebla et al. (2022) realizada sobre el personal administrativo del Hospital General Riobamba en Ecuador durante la pandemia de COVID-19, se buscó establecer la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Utilizando un enfoque transversal, correlacional y descriptivo, se aplicaron dos cuestionarios validados. Aunque el 76% mostró bajo estrés, se evidenció una conexión significativa entre diferentes factores estresantes (como el clima y territorio organizacional, y la influencia del líder) y la satisfacción y beneficios del personal. No obstante, el análisis no reveló una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la satisfacción laboral, indicando una falta de conexión directa entre ambas variables.

A su vez, Said y El-Shafei (2021) en Egipto, evaluó el estrés laboral, la satisfacción y la intención de renunciar entre 420 enfermeras en dos hospitales de Sharkia, Egipto, durante el brote de COVID-19. Se compararon 210 enfermeras del Hospital de Fiebre de Zagazig (ZFH) con 210 del Hospital General de Zagazig (ZGH). Usando cuestionarios en línea, se evaluaron el estrés mediante la Escala de Estrés de Enfermería Ampliada, la satisfacción laboral con la Escala de McCloskey/Mueller, y la intención de dejar el trabajo. El ZFH mostró un 75,2% de estrés, enfocándose en cargas laborales, manejo de muerte y bioseguridad. Además, un 51% informó baja satisfacción, y solo el 4,8% no consideraba dejar su trabajo. El tipo de hospital y la carga laboral fueron factores significativos en estos resultados.

De otro modo se tiene el estudio de Nisar y Rasheed (2020) en Pakistán examinó el impacto del estrés laboral en el desempeño de 271 policías. Se exploró el papel de la

satisfacción laboral como vínculo entre el estrés y el rendimiento. Los resultados revelaron que el estrés laboral correlaciona negativamente con la satisfacción ($\rho = -.41$) y el desempeño ($\rho = -.14$) en y fuera del rol policial. La satisfacción profesional actuó como mediadora en estas relaciones. Este estudio destaca la relevancia del estrés en la policía, instando a líderes y políticos a abordar este problema para mejorar el desempeño laboral y la función policial, generando una reflexión importante en la alta dirección y el gobierno para optimizar el rendimiento y bienestar de los agentes.

A su vez, en el estudio de Rojas y Arteaga (2022) sobre Avicarnes de Venezuela, C.A, se buscó analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Utilizando una metodología descriptiva y correlacional, con cuestionarios validados, se evaluaron 10 empleados clave. El análisis reveló un coeficiente de correlación de Pearson de 0,86, indicando una relación fuerte y positiva entre ambas variables. Se destaca que, aunque el estrés no estaba en su nivel más alto, su continuo incremento podría requerir acciones correctivas en relación al clima organizacional y la carga laboral para evitar efectos adversos.

Por último, Aguilera et al. (2019) investigaron el estrés laboral en guardias de seguridad en dos empresas en Ecuador. Utilizaron el Cuestionario COPSOQ-ISTAS 21 para evaluar los riesgos psicosociales. Identificaron los principales factores que afectan a los guardias operativos, mostrando exposiciones críticas con niveles superiores al 50% en dimensiones como ritmo de trabajo (89.1% y 76.7%), previsibilidad (60.5%), exigencias de esconder emociones (55.8%), doble presencia (51.2%), y calidad de liderazgo (51.2%). Estos factores predominantes generan riesgos para la salud de los empleados en empresas de seguridad en Ecuador. Urgen intervenciones para mitigar estos riesgos emergentes y salvaguardar la salud de los trabajadores.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Larico et al. (2021) investigaron el vínculo entre el estrés laboral y el rendimiento en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Juliaca. Utilizando un enfoque cuantitativo no experimental y un diseño transversal, analizaron 70 colaboradores mediante encuestas. El cuestionario, dividido en cinco dimensiones para el estrés laboral y dos para el rendimiento, reveló que más del 25% de los trabajadores sufren estrés por sobrecarga, alta exigencia, responsabilidad, condiciones y clima laboral. Esto afecta significativamente el rendimiento, promediando un 24%, demostrando una baja

influencia positiva de las competencias laborales. El estrés laboral repercute negativamente en el rendimiento, indicando que, a pesar de sus habilidades, el estrés mina el desempeño de los trabajadores en estas instituciones financieras.

Bada et al. (2020) realizaron un estudio que buscó relacionar el estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. Con la participación de 140 docentes, emplearon dos instrumentos de investigación: el Inventory Burnout Maslach y la Escala de Clima Organizacional. El análisis mediante correlación de Spearman reveló un predominio del nivel medio de estrés laboral (80,7%) y un nivel alto para el clima organizacional (78,6%). Esto indica que los docentes tienen habilidades para enfrentar el estrés y situaciones adversas sin que afecten directamente sus emociones. Se detectó un bajo porcentaje (1,4%) de docentes con riesgo fisiopatológico debido al estrés, lo que sugiere una asociación negativa y altamente significativa entre las variables estudiadas en las instituciones educativas de Chimbote.

Cordova y Quiroz (2022) se propusieron establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la Asociación Nacional de Estudiantes de Ingeniería Civil. Utilizaron una metodología no experimental con un enfoque correlacional de corte transversal. La muestra incluyó a 60 colaboradores, seleccionados de manera censal. Los resultados revelaron que el 26.7% de los evaluados presentaban un nivel alto de estrés, asociado a un bajo rendimiento laboral. La conclusión principal indica una relación negativa y significativa entre ambas variables (Rho de Spearman de -0.229, con una significancia de 0.08, inferior al estándar $p=0.05$).

Sisniegas y Vera (2022) investigaron la relación entre estrés y desempeño laboral en colaboradores de una empresa de transporte. Su metodología fue no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo y correlacional. La muestra consistió en 18 personas, utilizando encuestas y cuestionarios validados por especialistas. Los resultados revelaron una relación negativa significativa entre ambas variables ($r=-0.843$, $p=0.000 < 5\%$), concluyendo que el estrés laboral impacta el desempeño de los colaboradores en esa empresa.

En el estudio de Gutiérrez (2019) en una empresa de microfinanzas en Arequipa y Tacna, se buscaba establecer la relación entre estrés y desempeño laboral. Utilizando una

metodología no experimental, con un enfoque transversal y correlacional/descriptivo, se analizó a 33 colaboradores. Se aplicaron cuestionarios validados por Sánchez (2017) para medir el estrés y por Cerna (2017) para el desempeño laboral. Los resultados revelaron una relación indirecta pero significativa entre ambas variables (Coeficiente de correlación $r = -0.632$ con una significancia del 5%). La conclusión indicó que mayores niveles de estrés en el trabajador se relacionan con una menor productividad, lo que conlleva pérdidas para la empresa.

Dentro de las bases teóricas de la investigación se presenta la primera variable; el estrés laboral; para ello Baquerizo y Nieves (2022) señalan que, en los primeros años del siglo XX, el fisiólogo Walter Cannon introdujo los conceptos de "estrés" y "homeóstasis". Posteriormente, el médico Hans Selye estudió el estrés y observó similitudes en los cambios que experimentaban sus pacientes, los cuales podían ser desencadenados por diversos estímulos externos. Selye acuñó estos síntomas como el "Síndrome del estrés".

Dentro del campo de la psicología, hay diferentes perspectivas sobre cómo entender el estrés: algunos lo ven como un estímulo, otros como una respuesta y algunos lo consideran una interacción entre la persona y su entorno. No obstante, en el presente trabajo la conceptualización se enmarca en el modelo biopsicosocial, actualmente existe un consenso en que el estrés es un proceso complejo, dinámico y amplio. Se le atribuye la causa de trastornos psicofisiológicos o, comúnmente conocidos, trastornos psicosomáticos. El estrés puede provocar efectos directos tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, afectando la salud. También puede influir de manera indirecta, ya sea a través de comportamientos poco saludables (como fumar, consumir alcohol o adoptar conductas de riesgo) o al inhibir acciones relacionadas con la salud, como la práctica de ejercicio físico (Barona, 1996).

Por otro lado, se puede entender estrés como la reacción del cuerpo frente a las demandas del entorno. Esta respuesta es beneficiosa para adaptarse, pero si se mantiene durante mucho tiempo, puede generar cambios permanentes en el cuerpo. Por tanto, el estrés es un mecanismo de defensa natural que ha sido fundamental para la supervivencia de nuestra especie. En resumen, los seres humanos necesitan experimentar estrés, ya que este regula nuestra capacidad de respuesta y, por ende, nuestra capacidad de adaptación (Aguirre et al., 2015).

Además, se identificaron tres etapas esenciales en la forma en que el organismo reacciona a esta situación. En la primera etapa, conocida como etapa de alarma, el cuerpo y la mente experimentan transformaciones en respuesta a estímulos externos que incrementan la sensación de peligro asociada a una o más circunstancias. La segunda etapa, la de resistencia, implica una fase en la que la persona se adapta y desarrolla mecanismos para sobrellevar periodos prolongados de tensión. No obstante, si no se logra una recuperación completa, pueden surgir cambios más serios, iniciando así una etapa de adaptación a estímulos que antes generaban estrés. Finalmente, se alcanza una etapa de agotamiento en la que el organismo humano ya no puede mantener su equilibrio, mostrando cambios más drásticos debido a la disminución de energía para afrontar momentos de tensión (Baquerizo y Nieves, 2022).

En cuanto a la conceptualización del estrés laboral esta se enmarca dentro del modelo demanda-control de Karasek (1979) que describe el estrés laboral como un cambio tanto en el estado mental como físico de una persona, en reacción a situaciones del entorno o personales que representan un desafío, conocidos como estresores. Cada uno de estos factores estresantes puede generar una respuesta que puede ser positiva (eustress) o negativa (distress). Del mismo modo Buitrago-Orjuela et al. (2021) hablan de que el estrés es derivado del trabajo se identifica como un perjuicio físico y una reacción emocional que surge cuando las demandas laborales no coinciden con las capacidades, necesidades y recursos del trabajador, lo que resulta en síntomas de enfermedad y agotamiento. Por este motivo, en la actualidad, se considera un fenómeno muy común en el mundo moderno, asociado con enfermedades que tienen su origen en las experiencias y percepciones individuales acerca de las condiciones en el ámbito laboral.

En cuanto a los estresores se definen como un elemento del entorno que se percibe como una amenaza o un desafío para la salud mental o física de una persona (Gunnar y Quevedo, 2007). Cada tipo de estresor tiene la capacidad de activar circuitos específicos en el cerebro, lo que puede desencadenar respuestas fisiológicas y psicológicas particulares (Chida y Hamer, 2008).

Dado que la interacción entre el individuo y su entorno es recíproca y el proceso psicológico del estrés es cambiante, se produce una fase adicional de evaluación conocida

como reevaluación o revaloración del evento o situación. Durante este proceso, la persona incorpora nueva información del entorno o de las reacciones de otros individuos con el propósito de ajustar su evaluación inicial. De esta manera, esta etapa funciona como una forma de retroalimentación que posibilita la generación de nuevas emociones (Lazarus y Folkman, 1984)

Estresores Laborales: incluyen los factores físicos, químicos, los dependientes del trabajo y los dependientes de la organización (Comín et al., 1999):

Los factores físicos, como la iluminación excesiva o deficiente, pueden dificultar la correcta percepción de estímulos visuales. Esto conlleva a perder tiempo necesario para realizar el trabajo y aumenta la fatiga visual. Otro factor es el ruido que produce irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración cuando los niveles son muy graves y continuos, sobre todo cuando los niveles de ruido son altos, aísla a los trabajadores, puesto que no facilita una comunicación efectiva entre ellos. Los ruidos intermitentes y sobre todo los no esperados, alteran mucho la concentración que necesitamos para realizar nuestro trabajo.

También se encuentra la temperatura, que es un factor del que depende la comodidad de la persona en su puesto de trabajo, es decir que las temperaturas muy altas pueden producir somnolencia, con lo cual se requerirá aumentar el estado de alerta, como es el caso de los trabajadores de hornos, de hecho, la temperatura baja provoca que las tareas manuales se vean limitadas, por ejemplo, en los trabajos en la intemperie o en frigoríficos. Tanto la temperatura alta como la baja son elementos sumamente importantes en la generación de accidentes laborales.

Asimismo, se encuentran los factores químicos que están emergiendo como estresores significativos debido a la introducción de nuevos materiales y sustancias en entornos laborales, con un conocimiento limitado sobre su manipulación. Los trabajadores hacen uso de ciertos productos químicos que pueden resultar nocivos, generando una sensación de estrés debido al potencial peligro al que están expuestos.

También se encuentran los factores dependientes del trabajo, tales como la carga mental, que hace referencia a la energía y capacidad mental requeridas por el trabajador para desempeñar sus tareas. Una carga mental excesiva puede provocar fatiga psicológica. La

fatiga psicológica está determinada por factores como el grado de concentración necesario y la velocidad de trabajo.

Del mismo modo, el dinamismo cerebral generado por el trabajo se evalúa según la información disponible, su examen, retención y aplicación. También está el dominio sobre el trabajo, que se refiere al nivel de control que el trabajador tiene sobre sus tareas. Para disfrutar de este control de manera efectiva, se requiere autonomía, iniciativa propia y responsabilidad en las relaciones laborales. Y, por último, planificar el trabajo y asumir la responsabilidad, el trabajador se siente satisfecho con su labor. Sin embargo, la falta de control sobre las tareas puede resultar en una subutilización de habilidades.

Los factores dependientes de la organización abarcan varios aspectos cruciales que impactan en la vida laboral de los trabajadores. La jornada de trabajo, por ejemplo, va más allá de simples horarios; conlleva compromisos sociales, ya que los turnos, sean fijos o nocturnos, pueden modificar significativamente la vida privada de las personas. En muchas ocasiones, estas jornadas complican la realización de actividades fuera del trabajo y las relaciones sociales, lo que puede generar un rechazo gradual hacia la actividad laboral, acompañado de una disminución del ánimo y del trato con los demás.

La productividad se ha convertido en una prioridad en el mundo laboral actual, donde la competencia entre empresas es feroz. Los trabajadores se ven constantemente sometidos a estímulos externos para alcanzar o superar los estándares de productividad establecidos. En este contexto, la maquinaria, las normas y los reglamentos a menudo dictan el ritmo al que se debe trabajar, obligando al trabajador a adaptarse y responder a esa velocidad.

El salario es otro factor crucial para el bienestar laboral. Debe ser lo suficientemente adecuado como para que una persona pueda vivir con comodidad y no tener que preocuparse constantemente por cómo obtener ingresos adicionales. Las horas extras, por ejemplo, suelen ser el resultado de salarios inadecuados. Además, muchos trabajadores las realizan en busca de una mayor libertad económica y opciones para mejorar su calidad de vida social.

La inseguridad en el empleo es lamentablemente una realidad en muchos lugares de trabajo. Los diferentes tipos de contrataciones, incluso en trabajos estables, pueden generar estrés debido a la posibilidad de movimientos geográficos o ascensos internos.

El pluriempleo, aunque puede proporcionar ingresos adicionales, conlleva el riesgo de agotamiento físico y mental, lo que a la larga puede resultar en insatisfacción en el empleo principal.

La promoción profesional dentro de la organización puede generar satisfacción y bienestar entre los empleados, ya que suele venir acompañada de incentivos como aumento salarial, vacaciones adicionales o mayor autonomía en el trabajo.

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son fundamentales. Una mala interacción con los compañeros puede convertirse en un importante factor estresante, afectando el rendimiento del grupo de trabajo en su totalidad.

Finalmente, las relaciones con los superiores también juegan un papel crucial en el bienestar laboral. Es fundamental que exista un trato respetuoso y abierto entre empleados y organización, permitiendo que los trabajadores puedan expresar tanto sus problemas laborales como los extralaborales. Los superiores deben esforzarse por mejorar la autoestima de los empleados y prevenir que se vean afectados por las dificultades que enfrentan.

El estrés laboral, según Patlán (2019), sigue un proceso que consta de tres fases fundamentales: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase de agotamiento.

En la fase de alarma, el organismo reacciona instantáneamente ante una amenaza o estresor. Esta reacción es automática y está dirigida a preparar al cuerpo para afrontar la situación. Se observan síntomas físicos como el aumento de la frecuencia cardíaca, la movilización de las defensas del organismo, la redistribución de la sangre hacia órganos vitales como el cerebro y los músculos, entre otros. A nivel psicológico, se incrementa la capacidad de atención y concentración. Esta fase es transitoria y necesaria para enfrentar el estímulo; sin embargo, si este persiste o es demasiado intenso, se pasa a la fase de resistencia.

En la fase de resistencia, el organismo continúa reaccionando ante la exposición prolongada a los factores estresantes. Se intenta adaptar o hacer frente a la situación, y los síntomas de alarma desaparecen. Sin embargo, si la exposición al estímulo es excesiva o prolongada, y el individuo no puede superarlo, entra en la fase de agotamiento.

En la fase de agotamiento, la energía de adaptación del organismo se agota debido a una exposición continua a los factores estresantes. El cuerpo ya no puede mantener un

equilibrio y resistir la situación, lo que puede llevar a alteraciones graves en la salud física y mental del individuo.

Por otro lado para el desempeño laboral, de acuerdo con Pineda et al. (2023) el rendimiento laboral abarca las acciones y conductas observadas en un individuo que ocupa una posición dentro de una empresa, relacionadas con las responsabilidades, atribuciones y labores específicas de su puesto. Hay varias variables que pueden influir en el rendimiento laboral de un empleado, siendo las más destacadas: la estructura organizativa de la empresa, la motivación personal del trabajador, sus habilidades y su actitud.

Según Chiavenato (2011) se puede describir el desempeño laboral como las actividades o conductas que los empleados llevan a cabo y que tienen un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Según el autor, un buen desempeño laboral es el recurso más valioso de una organización. Además, señala que el desempeño individual se refiere a cómo se comporta el empleado evaluado con el fin de lograr resultados efectivos.

En este sentido Pineda et al. (2023) se indica que el desempeño laboral se caracteriza por las acciones y comportamientos que un individuo muestra en su puesto de trabajo dentro de una organización, en relación con las responsabilidades, atribuciones y actividades específicas de su cargo. Además, se menciona que hay diversas variables que pueden influir en el desempeño laboral de un empleado, destacando entre ellas la estructura organizativa de la empresa, la motivación personal del trabajador, sus habilidades y su actitud.

Por su parte Alles (2015) señala que la evaluación del desempeño de un empleado es una herramienta para la supervisión del personal, cuyo objetivo primordial es identificar el crecimiento tanto individual como profesional, así como fomentar la mejora continua y aprovechar al máximo el potencial del trabajador. Sin embargo, tanto los empleadores como los empleados suelen ser escépticos respecto a las evaluaciones de desempeño. Frecuentemente se percibe que estas evaluaciones están orientadas únicamente a determinar aumentos salariales o a tomar decisiones sobre despidos.

Según Mondy y Noe (2005) El sistema de evaluación del desempeño abarca los procesos a través de los cuales se evalúan los recursos humanos, utilizando diversos métodos y criterios para medir el rendimiento de los trabajadores:

1) Planeación de Recursos Humanos: En esta etapa, se recopilan datos que describen el potencial general y de promoción de todos los empleados, con un enfoque particular en los ejecutivos clave de la empresa.

2) Reclutamiento y Selección: La evaluación del desempeño puede proporcionar información valiosa para prever cómo se desempeñarán los solicitantes de empleo en futuras posiciones dentro de la empresa.

3) Desarrollo de Recursos Humanos: La evaluación del desempeño identifica las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de los empleados, lo que les permite potenciar sus fortalezas y abordar sus áreas de mejora. Aunque el sistema de evaluación no garantiza por sí solo que los empleados reciban la capacitación adecuada, los datos obtenidos de la evaluación son útiles para determinar las áreas en las que necesitan ser capacitados y desarrollados.

De acuerdo con Campbell y McHenry (1990) el modelo de evaluación del rendimiento laboral desarrollado se basó en una investigación llevada a cabo en el ejército de los Estados Unidos durante el siglo XX. En aquella época, se reconocía la necesidad de una medición integral del rendimiento, a pesar de que ya existía un modelo previo creado por Murphy que abarcaba cuatro aspectos. Sin embargo, este modelo se consideraba insuficiente ya que no cubría todos los componentes necesarios para una evaluación precisa, como señaló Gavini en 2018. Como respuesta a esta deficiencia, Campbell agregó cuatro componentes adicionales, lo que dio origen a un enfoque multidimensional que se convirtió en uno de los pilares teóricos fundamentales para evaluar el desempeño laboral.

Con el respaldo de McCloy et al. (1994), Se creó una clasificación que consta de 8 componentes del rendimiento en el trabajo. Estos elementos, identificados mediante investigación, proporcionan un enfoque para entender la base del rendimiento en cualquier entorno laboral.

Las habilidades en tareas no específicas son aquellas capacidades que no están limitadas a un trabajo en particular, pero que se esperan que los empleados posean. Estas habilidades se consideran complementarias y pueden incluir una variedad de áreas que el empleador valora en sus trabajadores, además de las habilidades técnicas específicas necesarias para el trabajo en sí mismo.

La comunicación oral y escrita engloba las habilidades de los empleados para expresarse tanto verbalmente como por escrito ante audiencias de cualquier tamaño. Esto implica la capacidad de transmitir ideas, información y mensajes de forma clara, efectiva y comprensible, lo cual es una habilidad fundamental en cualquier ambiente laboral.

El mantenimiento de la disciplina personal implica la capacidad de evitar comportamientos negativos en el entorno laboral. Esto incluye mantener la compostura, seguir una ética laboral y mostrar profesionalismo, evitando actitudes o acciones que puedan ser perjudiciales para el trabajo o para el ambiente laboral en general.

La facilitación del rendimiento en equipo está vinculada al nivel de apoyo y colaboración que un individuo proporciona a sus compañeros para lograr los objetivos del grupo de trabajo. Esto implica la capacidad de trabajar en equipo, motivar a los demás, fomentar un ambiente colaborativo y contribuir al éxito colectivo del equipo.

La supervisión implica la capacidad de influir positivamente en el desempeño de los subordinados mediante la interacción directa. Esto implica dirigir, guiar y gestionar eficazmente a otros, promoviendo un entorno laboral productivo y estimulante para el equipo que se supervisa.

La administración se refiere a las acciones dirigidas hacia la integración, la resolución de problemas y la organización eficiente de los recursos. Esta habilidad implica la capacidad de planificar, coordinar y gestionar recursos para lograr metas y objetivos establecidos en un entorno laboral.

Con respecto de las dimensiones relacionadas al desempeño laboral, se presente al desempeño de la Tarea: El desempeño de la tarea se refiere al logro de las responsabilidades y tareas dentro de un trabajo específico, contribuyendo directa o indirectamente al funcionamiento central de una organización. Se divide en actividades técnicas relacionadas con la producción de bienes o servicios propios de la organización y en actividades de soporte para el núcleo técnico. Implica el uso de conocimientos, habilidades y capacidades específicas descritas para cada puesto (Bautista et al., 2020).

Comportamientos Contraproducentes, que son acciones deliberadas y voluntarias que buscan perjudicar a la organización en beneficio propio. Son conductas desviadas que van en contra de los intereses legítimos de la organización y pueden amenazar su bienestar,

así como el de sus miembros. Pueden manifestarse como acciones perjudiciales para la organización, mientras benefician al individuo responsable (Bautista et al., 2020).

Desempeño Contextual que se refiere a comportamientos individuales y espontáneos que van más allá de lo esperado en un puesto de trabajo. Estos comportamientos voluntarios respaldan indirectamente el entorno en el que opera el núcleo técnico de la organización. Incluyen acciones como ayudar a colegas, ofrecerse como voluntario para tareas adicionales y defender los intereses de la organización. Estos comportamientos contribuyen al buen funcionamiento de la organización y apoyan la consecución de sus objetivos (Bautista et al., 2020).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una empresa de recursos humanos 2023?

1.2.2. Específicas

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tarea en una empresa de RRHH 2023?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual en una empresa de RRHH, 2023?

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral contraproducente en una empresa de RRHH, 2023?

¿Existen diferencias de acuerdo al género en el estrés laboral en una empresa de RRHH 2023?

¿Existe diferencias de acuerdo al género en el desempeño laboral en una empresa de RRHH, 2023?

1.3. Objetivos

1.3. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en una empresa de RRHH, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Hallar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tarea, en una empresa de RRHH, 2023

Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual, en una empresa de RRHH, 2023

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral contraproducente, en una empresa de RRHH, 2023

Establecer las diferencias de acuerdo al género en el estrés laboral en una empresa de RRHH 2023

Hallar las diferencias de acuerdo al género en el desempeño laboral en una empresa de RRHH, 2023.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en una empresa de RR.HH, 2023

Ho: No existe relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en una empresa de RR.HH. 2023

Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de tarea, en una empresa de RRHH, 2023

H2: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual, en una empresa de RRHH, 2023

H3: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral contraproducente, en una empresa de RRHH, 2023

H4: Existen diferencias de acuerdo al género en el estrés laboral en una empresa de RRHH, 2023

H5: Existen diferencias de acuerdo al género en el desempeño laboral en una empresa de RRHH, 2023

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, también llamada pura o formal, es de naturaleza abstracta y busca generalizar principios, leyes y conocimientos teóricos. Aunque sienta las bases para investigaciones prácticas, no se involucra directamente en su desarrollo (Ríos, 2017).

La investigación tiene un enfoque cuantitativo que se basa en el uso de métodos y técnicas cuantitativas centradas en la medición, el análisis estadístico, la observación de unidades de análisis y el muestreo. Siendo perteneciente al positivismo, neopositivismo, positivismo lógico y realismo crítico, emplea la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis. Confía en la medición de variables, la estadística descriptiva e inferencial, el diseño formalizado de investigaciones y la aplicación rigurosa del método científico para alcanzar la verdad (Ñaupas et al., 2018).

El nivel del estudio fue correlacional ya que se dedica a evaluar la asociación entre dos variables sin establecer una relación causal directa. Su objetivo principal radica en comprender cómo una variable se comporta en función de otra variable relacionada. En este tipo de enfoque, se formulan hipótesis correlacionales sin considerar variables como independientes o dependientes; simplemente se busca establecer la relación entre dos variables. Además, no hay predominio o prioridad entre estas variables, y el orden en que se presenten no influye en los resultados del estudio. Asimismo, este tipo de análisis puede ofrecer pistas valiosas para futuras investigaciones (Arias, 2020).

Este estudio de investigación adopta un diseño no experimental, sin alterar las variables en un entorno natural para su análisis. En este diseño, no se aplican estímulos ni condiciones experimentales a las variables bajo estudio. Los participantes son

observados en su entorno habitual sin modificar ninguna situación, y tampoco se interviene en las variables en estudio. Dentro de este diseño se distinguen dos tipos: el diseño transversal y el diseño longitudinal, la diferencia radica en el momento temporal en el que se llevan a cabo (Arias, 2020).

La población son los elementos de acceso a una unidad de análisis, siendo aquellos que forman parte de un ámbito específico donde se desarrolla un estudio, conformando un conjunto finito con similitudes entre ellos. Este conjunto o totalidad representa el grupo de elementos, casos u objetos bajo investigación, definidos por sus características distintivas (Ríos, 2017).

En la presentación investigación, la población estuvo compuesta por 1327 colaboradores que prestan servicios en una empresa de RRHH, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Distribución de la población en la empresa de recursos humanos

Áreas	fi	%
administrativa	34	2.56
Operativa	1293	97.44
Total	1327	100.00

Nota: fi, frecuencia; %, porcentaje

Fuente: Área de Nómina de la empresa (2023)

En cuanto a la muestra esta es un grupo representativo seleccionado de la población. Se parte del supuesto de que los resultados obtenidos en esta muestra son aplicables y válidos para el conjunto total de la población (Ríos, 2017).

Con una finalidad de poder definir la muestra que se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, que es un método de selección de muestra en el que los elementos se eligen según su fácil disponibilidad y accesibilidad para el investigador. En este tipo de muestreo, no se hace ningún intento de garantizar que la

muestra sea representativa de la población objetivo, sino que se seleccionan aquellos elementos que son convenientes o fáciles de obtener.

En este sentido, como criterios de inclusión se han considerado a empleados de empresa durante al menos seis meses consecutivos. También a aquellos que proporcionen consentimiento informado, la estratificación de acuerdo con los niveles jerárquicos dentro de la empresa, incluyendo personal administrativo, y operativo; por último, los empleados de distintas edades y género. Y como criterios de exclusión aquellos que no desearon participar del estudio. Teniendo ello presente se llegó a conseguir a 100 participantes.

En esta investigación, se empleó la técnica de la encuesta, que se basa en la recolección de información a través de un conjunto de preguntas específicas o un cuestionario, con el propósito de analizar estos datos posteriormente. Es una técnica ampliamente utilizada en estudios científicos para la recopilación de información (Cisneros et al., 2022).

El instrumento fue el cuestionario que es una herramienta fundamental en la recolección de datos e información en campos diversos como la investigación, la evaluación, la educación y la valoración del rendimiento. Su diseño preciso y cuidadoso es crucial para obtener resultados confiables y precisos. Un cuestionario bien elaborado debe incluir preguntas claras y concisas que permitan a los participantes proporcionar información relevante, considerando el orden de las preguntas para evitar influir en las respuestas siguientes (Medina et al., 2023).

En cuanto a los instrumentos para la recolección de los datos se empleó:

Escala de Estrés Laboral OIT (Organización Internacional del Trabajo) - OMS (Organización Mundial de la Salud), fue sustentada por (Ivancevich y Matteson,

1980). Puntuación y comprensión: Las respuestas se registran utilizando la escala Likert, que va desde 1 hasta 7. Esto significa que la puntuación máxima alcanzable es 175, y cuanto más alta sea la puntuación, mayor será la tendencia a experimentar estrés laboral.

En el país fue validada por Ocaña y Rojas (2022) con hallazgos para la validez de contenido de 1 (100%) para el V de Aiken, y para los índices de validez interna para un modelo con 2 factores (RMSEA=.07; GFI=.83; SRMR=.041; CFI=.93; TLI=.92). Además, se observó una confiabilidad significativa en la escala general ($\alpha=.96$; $\omega=.97$), así como en las dimensiones de superiores y recursos ($\alpha=.91$; $\omega=.91$) y de organización y trabajo en equipo ($\alpha=.95$; $\omega=.95$).

Tabla 2
Baremación para el estrés laboral

Escala de Evaluación	Rango
Bajo	25-75
Medio	76-101
Alto	102-175

Fuente: Ocaña y Rojas (2022)

El otro instrumento es el cuestionario conocido como Individual Work Performance Questionnaire fue desarrollado originalmente por Koopmans, Bernaards, Hildebrandt y De Vet, basado en tres dimensiones tras una revisión teórica detallada del concepto (Koopmans et al., 2016). La primera dimensión se centra en el rendimiento en la tarea (RT=5 ítems), la segunda en el rendimiento contextual (RC=8 ítems) y la tercera aborda el rendimiento laboral contraproducente (RLC=5 ítems). Las

opciones de respuesta incluyen: raramente, algunas veces, regularmente, a menudo y siempre. Es importante mencionar que los ítems del rendimiento laboral contraproducente son negativos, lo que requirió una escala diferente originalmente: nunca, raramente, algunas veces, regularmente y a menudo (Koopmans et al., 2014).

A su vez Munguia y Sanchez (2022) realizó la adaptación y validación del cuestionario de desempeño laboral en un grupo de trabajadores de la ciudad de Lima; en este nuevo modelo se consideran a 18 ítems de 18 originales, en cuanto a la validez, para la validez de contenido tuvo un valor de 0.97 (97%) para la V de Aiken, cuanto a la validez de constructo se obtuvo un KMO de 0.905 y para la validez interna los índices de ajuste son ($\chi^2/df = 427.143$, CFI = 0.917, TLI = 0.902, SRMR = 0.061, RMSEA = 0.080). En cuanto a la confiabilidad del instrumento se consiguió el alfa de Cronbach con un valor de 0.857 para los 18 ítems

Tabla 3
Baremación para desempeño laboral

Escala de Evaluación	Rango
Bajo	0-30
Medio	31-70
Alto	70-99

Fuente: Munguia y Sanchez (2022)

Como parte de los procedimientos, en primer lugar, se realizó la creación de un formulario de Google basado en pruebas psicológicas como la Escala de Estrés Laboral OIT - OMS y la Escala de Desempeño Laboral Individual (EDI), sin realizar modificaciones significativas. Además, se ha integrado una ficha sociodemográfica y un formulario de consentimiento informado, detallando el propósito del estudio y garantizando la

participación voluntaria de los participantes. Posteriormente, se distribuyeron las encuestas virtuales a través de plataformas como WhatsApp, Facebook, Messenger y correo electrónico a los sujetos de estudio. Una vez recopilados los datos necesarios, se procederá a la clasificación y codificación de las respuestas utilizando el software Excel. Posteriormente, se trasladaron al programa SPSS versión 25 para realizar análisis estadísticos, como verificar la normalidad de los datos, obteniéndose que los datos tienen distribución normal. Luego de determinar la normalidad se procedió a seleccionar el estadístico R de Pearson para el análisis inferencial

El proceso de adherencia a los principios éticos en la investigación psicológica se desarrolló en varias etapas clave. En primer lugar, se estableció un compromiso firme con la responsabilidad y la integridad desde el inicio del estudio. Este compromiso implicó que el ser honesto y transparente en cada fase del proceso, desde la recolección de datos hasta la presentación de los resultados, asegurando el no apropiarse indebidamente de ideas o datos de otros investigadores, y que se respetó y reconoció adecuadamente la autoría de los trabajos utilizados (integridad científica). A continuación, se llevó a cabo la protección de la confidencialidad de los participantes. En esta etapa, implementaste medidas para resguardar la identidad y privacidad de la información proporcionada por los participantes, garantizando que los datos sensibles se manejaron de manera segura y anónima. Finalmente, se realizó la obtención del consentimiento informado, un paso crucial que se abordó con el máximo respeto hacia los participantes. Este proceso incluyó informar a los participantes de manera clara y comprensible sobre el propósito del estudio, los procedimientos a seguir, y sus derechos, incluyendo el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin enfrentar consecuencias negativas. A lo largo de estas etapas, se aseguró de que la ética se mantuviera

como un eje central del estudio, protegiendo tanto la integridad científica como el bienestar de los participantes (Ventura y Oliveira, 2022).

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 4

Prueba de normalidad de variables y dimensiones

Variable	Estadístico	Estadístico	p	Normalidad
Estrés Laboral	Kolmogórov-Smirnov	0.0944	0.335	Si
Clima Laboral	Kolmogórov-Smirnov	0.1125	0.159	Si
Estructura Organizacional	Kolmogórov-Smirnov	0.0868	0.439	Si
Territorio Organizacional	Kolmogórov-Smirnov	0.0997	0.273	Si
Tecnología	Kolmogórov-Smirnov	0.145	0.123	Si
Influencia del Líder	Kolmogórov-Smirnov	0.0905	0.386	Si
Falta de Cohesión	Kolmogórov-Smirnov	0.0963	0.312	Si
Respaldo del grupo	Kolmogórov-Smirnov	0.118	0.123	Si
Desempeño de la tarea	Kolmogórov-Smirnov	0.1395	0.141	Si
Desempeño contextual	Kolmogórov-Smirnov	0.0924	0.361	Si
Comportamientos contraproducentes	Kolmogórov-Smirnov	0.1273	0.178	Si

Nota: p: nivel de significancia

La tabla 4, muestra los resultados de la prueba de normalidad para las variables y sus dimensiones, para ello se usó la prueba de Kolmogórov-Smirnov ya que $n > 50$. De los resultados se observa que para las variables y dimensiones el p-valor es mayor a 0.05, porque los datos se distribuyen de manera normal, por ende, se usa la estadística paramétrica.

Tabla 5

Correlación entre las variables desempeño laboral y estrés laboral

Correlación		Estrés Laboral
Desempeño Laboral	R de Pearson	0.373
	gl	98
	valor p	< .001

Nota: p: nivel de significancia, gl: grados de libertad

La tabla 5 muestra la correlación entre la variable estrés y desempeño laboral, para lo que se calculó un p-valor=0.001 que es menor a 0.05; por lo que existe correlación muy significativa teniendo para ello que el valor de R de Pearson es de 0.373, lo que indica una correlación positiva media, esto quiere decir que, a mayor nivel de desempeño laboral, existe mayor estrés laboral y así de forma viceversa (ver figura 1).

Tabla 6

Correlación entre las variables estrés laboral y la dimensión desempeño de la tarea

		Estrés Laboral
Desempeño de la tarea	R de Pearson	-0.210
	gl	100
	valor p	0.036

La tabla 6 muestra la correlación entre la variable estrés y la dimensión desempeño de la tarea, para lo que se calculó un p-valor =0.036 que es menor < 0.05; por lo que existe correlación significativa teniendo para ello que el valor de R de Pearson es de -0.210, lo que indica una correlación negativa baja, esto es que a mayor nivel de desempeño de la tarea menor nivel de estrés laboral y viceversa.

Tabla 7

Correlación entre las variables estrés laboral y la dimensión desempeño contextual

		Estrés Laboral
Desempeño contextual	R de Pearson	0.239
	gl	100
	valor p	0.005

La tabla 7 muestra la correlación entre la variable estrés y la dimensión desempeño contextual, para lo que se calculó un p-valor =0.005 que es menor a 0.05; por lo que existe correlación significativa teniendo para ello que el valor de R de Pearson es de 0.239, lo que indica una correlación positiva baja, esto es que a mayor nivel de desempeño contextual mayor nivel de estrés laboral y viceversa.

Tabla 8

Correlación entre las variables estrés laboral y la dimensión comportamientos contraproducente

		Estrés Laboral
Comportamientos contraproducentes	R de Pearson	0.565
	gl	100
	valor p	< .001

La tabla 8 muestra la correlación entre la variable estrés y la dimensión desempeño contraproducente, para lo que se calculó un p-valor =0.001 que es menor a 0.05; por lo que existe correlación significativa teniendo para ello que el valor de R de Pearson es de 0.565, lo que indica una correlación positiva media, esto es que a mayor nivel de desempeño contraproducentes mayor nivel de estrés laboral y viceversa.

Tabla 9

Prueba de T-Student para las diferencias entre género en el estrés laboral

		Estadístico	gl	p	Diferencia de medias	EE de la diferencia	La d de Cohen	Tamaño del Efecto
Estrés Laboral	T de Student	-0.614	98.0	0.540	-4.02	6.54		-0.123

Nota. $H_a \mu_F \neq \mu_M$

La tabla 9 muestra la prueba de t de Student para muestras independientes para la diferencia de acuerdo con el sexo entre los trabajadores, observándose que el p-valor es mayor al 0.05, por lo que no existe diferencias entre las medias de ambos grupos para el estrés laboral.

Tabla 10

Prueba de T-Student para las diferencias entre género en el desempeño laboral

		Estadístico	gl	p	Diferencia de medias	EE de la diferencia	La d de Cohen	Tamaño del Efecto
Desempeño Laboral	T de Student	-1.47	98.0	0.146	-2.56	1.75		-0.293

Nota. $H_a \mu_F \neq \mu_M$

La tabla 10 muestra la prueba de t de Student para muestras independientes para la diferencia de acuerdo con el sexo entre los trabajadores, observándose que el p-valor es mayor al 0.05, por lo que no existe diferencias entre las medias de ambos grupos para el desempeño laboral.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

La investigación actual exploró la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de recursos humanos en el año 2023, con una muestra de 100 empleados. Los resultados revelaron una correlación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson (R) de 0.373 y un nivel de significancia del 0.001. Este hallazgo se alinea con el estudio de Dolores et al (2023), que también identificó el estrés laboral como un predictor del desempeño laboral. Por otro lado, Sisniegas y Vera (2022) encontraron una correlación más fuerte, con un R de Pearson de 0.86, lo que sugiere que un mayor estrés percibido por los trabajadores puede conducir a una mejora en su desempeño. Sin embargo, hay discrepancias en cuanto a la dirección de la correlación, como lo evidencian los estudios de Rojas y Arteaga (2022), quienes encontraron una correlación negativa con un valor de -0.843, y Gutiérrez (2019), que también determinó una correlación negativa de -0.632. Estos resultados subrayan la complejidad de la relación entre el estrés y el desempeño laboral, con algunos estudios mostrando una correlación positiva mientras que otros muestran correlaciones negativas o indirectas. Estas discrepancias plantean interrogantes sobre las posibles variables moderadoras o contextuales que podrían influir en esta relación.

Por otro lado, para el objetivo específico 1, se ha identificado una correlación estadísticamente significativa entre la variable estrés y la dimensión desempeño de la tarea. El análisis reveló un p-valor de 0.036, que está por debajo del umbral de significancia de 0.05. El coeficiente de correlación de Pearson de -0.210 sugiere una correlación negativa baja entre las variables. Esto implica que, en el contexto de esta investigación, un aumento en el desempeño de la tarea está asociado con una disminución en los niveles de estrés laboral, aunque la fuerza de esta asociación es débil. Cabe resaltar que una correlación negativa baja indica que, mientras existe una tendencia inversa entre las variables, otros factores no examinados podrían estar influyendo en el desempeño de la tarea y los niveles de estrés. Por lo tanto, es prudente no sobrestimar la influencia del estrés en el desempeño de la tarea sin considerar el posible impacto de variables intervinientes. Esto es similar a lo encontrado por Espinoza et al. (2020) quienes han encontrado que existe una correlación

negativa y moderada entre el estrés y el desempeño laborales ($Rho = -.683$). Lo que puede ser explicado por el modelo de demanda-control propuesto por Karasek, el cual postula que el estrés en el trabajo surge cuando las exigencias laborales son elevadas y el grado de control sobre el trabajo es bajo. Este estrés puede resultar en una reducción del rendimiento laboral debido a la fatiga, la falta de motivación y otros factores psicológicos negativos (Barba et al., 2022).

En cuanto al objetivo específico 2, presenta resultados interesantes al explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual en el entorno laboral. Los hallazgos revelan una correlación significativa entre estas dos variables, con un valor de Pearson (R) de 0.239 y un p-valor de 0.005, lo que indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño contextual. Es importante destacar que esta correlación es positiva pero baja, lo que sugiere que a medida que aumenta el nivel de desempeño contextual, también tiende a aumentar el nivel de estrés laboral, y viceversa. Este resultado desafía algunas suposiciones previas sobre la relación entre el estrés y el desempeño en el trabajo. Mientras que tradicionalmente se podría esperar que un mayor desempeño esté asociado con niveles más bajos de estrés, estos hallazgos sugieren una dinámica más compleja (Sisniegas y Vera, 2022). Una posible interpretación de estos resultados podría ser que los empleados que se desempeñan bien en contextos laborales específicos pueden enfrentar mayores demandas y responsabilidades, lo que puede aumentar su nivel de estrés. Por otro lado, el estrés en el trabajo puede influir de manera importante en cómo los empleados se desempeñan en su entorno laboral, dificultando su capacidad para enfrentar tareas extras y mantener la excelencia en sus labores. Una investigación indica que el estrés laboral surge cuando existe una discrepancia entre la persona, su rol en el trabajo y la estructura organizativa, lo que puede resultar en una merma en la calidad del servicio y en la lealtad hacia la empresa (Cristobal, 2019).

Por otro lado, para la variable específica 3 los resultados revelan una correlación significativa entre el estrés laboral y la dimensión del desempeño contraproducente en el contexto laboral. El valor del p-valor obtenido fue de 0.001, lo que indica una asociación estadísticamente significativa entre estas dos variables. El coeficiente de correlación de Pearson (R) obtenido fue de 0.565, lo que sugiere una correlación positiva de magnitud media entre el estrés laboral y el desempeño contraproducente. Esto implica que a medida

que aumenta el nivel de desempeño contraproducente, también tiende a aumentar el nivel de estrés laboral, y viceversa. Tradicionalmente, se podría esperar que un mayor estrés esté asociado con un menor desempeño contraproducente, ya que el estrés puede motivar a los empleados a evitar comportamientos perjudiciales para la organización. Sin embargo, estos hallazgos sugieren una dinámica diferente, donde el estrés puede ser un factor contribuyente al comportamiento contraproducente. Se conoce que los comportamientos contraproducentes comprenden acciones intencionadas que transgreden las normas establecidas por la organización, mostrando una correlación negativa con la satisfacción en el trabajo y una correlación positiva con la afectividad negativa y el estrés debido a la carga laboral excesiva (Omar et al., 2012). Una posible interpretación de estos resultados podría ser que el estrés laboral puede desencadenar respuestas negativas en los empleados, como la falta de concentración, la irritabilidad o la falta de compromiso, lo que puede manifestarse en comportamientos contraproducentes en el lugar de trabajo.

Para el objetivo específico 4, se llevó a cabo una prueba de t de Student para muestras independientes en donde se encontró que el p-valor obtenido fue mayor que 0.05, lo que sugiere que no existen diferencias significativas entre las medias de estrés laboral entre los dos grupos de acuerdo con el sexo. Este hallazgo es relevante para comprender cómo el estrés laboral se distribuye entre hombres y mujeres en el lugar de trabajo. Aunque comúnmente se pueden encontrar percepciones estereotipadas sobre cómo cada género maneja el estrés, estos resultados sugieren que, al menos en esta muestra específica, no hay una diferencia discernible en los niveles de estrés laboral entre hombres y mujeres. Lo que fue corroborado por Ramos y Jordão (2014) quienes describen que la percepción de estrés en el trabajo, es similar tanto en varones como en mujeres, esto es en lugar de diferencias entre hombres y mujeres en la experiencia del estrés, las discrepancias de género se enfocan en las razones detrás del estrés y en cómo se reacciona ante él. Para ello, se menciona que las expectativas y demandas que tienen las mujeres les afectan de manera significativa y que en el caso de los varones esta se ve influenciada por los conflictos entre los valores organizacionales y los valores personales.

En cuanto al objetivo específico 5 los resultados revelan que se encontró que el p-valor obtenido fue mayor que 0.05, lo que indica que no hay diferencias significativas en las medias de desempeño laboral entre los dos grupos de género. Este hallazgo es crucial para

comprender cómo se distribuye el desempeño laboral entre hombres y mujeres en el entorno de trabajo. Aunque se pueden tener suposiciones comunes sobre posibles disparidades en el desempeño basadas en el género, estos resultados sugieren que, al menos en esta muestra específica, no hay una diferencia estadísticamente significativa en el desempeño laboral entre hombres y mujeres. Esto es corroborado por el estudio de Arroyo y Castro (2021) quienes revelaron mediante los cuestionarios aplicados que no existe una diferencia entre el género y el rendimiento laboral. Más bien, sugiere que esta relación es de naturaleza subjetiva.

En cuanto las limitaciones del estudio se presentó un inconveniente con la autorización de la empresa, al ser cambio el gerente, por lo que no se contó con una carta formal para nombrarla. Otra limitación fue el tamaño de la muestra, pues esta para ser representativa debió de abarcar a más integrantes de la población. Otra limitación fue el recoger datos por medio de autoinforme vía formularios, ya que los trabajadores pudieron haber introducido sesgos acerca de su desempeño y del nivel de estrés que presentaron.

Las implicancias teóricas derivadas de la investigación ofrecen una perspectiva más amplia sobre la relación entre el estrés y el desempeño laboral. Los hallazgos destacan la complejidad de esta relación al revelar correlaciones tanto positivas como negativas, así como casos en los que la relación es insignificante. Esto desafía las concepciones simplistas y resalta la necesidad de adoptar enfoques más sofisticados que consideren variables moderadoras y contextuales, como los modelos teóricos de demanda-control, para comprender mejor cómo el estrés impacta en el rendimiento laboral.

Desde el punto de vista metodológico, se subraya la importancia de considerar variables intervinientes y utilizar medidas y enfoques diversos para capturar la complejidad del fenómeno estudiado. La investigación señala que la dirección y fuerza de la relación entre el estrés y el desempeño laboral pueden variar según el contexto (Dolores et al., 2023; Sisniegas y Vera, 2022; Rojas y Arteaga, 2022) lo que destaca la necesidad de explorar en futuros estudios factores como el tipo de trabajo, el apoyo organizacional y las estrategias de afrontamiento como posibles variables moderadoras.

En términos prácticos la gestión de recursos humanos tiene implicaciones significativas de estos hallazgos. Para mitigar los efectos negativos del estrés en el

desempeño laboral, las organizaciones deben implementar técnicas de gestión del estrés, como talleres y asesoramiento psicológico. Es esencial encontrar un equilibrio, a pesar de que un ambiente de alta presión puede mejorar temporalmente el rendimiento, puede tener efectos perjudiciales a largo plazo, como el agotamiento y los problemas de salud mental. Es importante tener en cuenta que los métodos de administración deben adaptarse a las particularidades de la empresa y sus trabajadores, ya que los factores moderadores, como el tipo de tarea o el soporte social, pueden afectar la relación entre estrés y desempeño. La importancia de realizar evaluaciones internas continuas para adaptar las políticas de manera efectiva también se destaca en los estudios previos. Por último, es fundamental que las empresas enseñen a los trabajadores cómo manejar el estrés, creando un entorno donde se sientan cómodos, buscando apoyo y aprendiendo a reconocer las señales de alerta del estrés.

4.2 Conclusiones

1. Se identificó una correlación significativa positiva baja entre el estrés y el desempeño laboral ($R=0.373$, $p\text{-valor}<0.001$) en la muestra de empleados en el año 2023. Esta relación coincide con investigaciones previas que también han destacado al estrés como un predictor del desempeño laboral.
2. Se encontró una correlación negativa baja entre el estrés laboral y el desempeño de la tarea ($R=-0.210$, $p\text{-valor}=0.036$). Aunque débil, esta asociación sugiere que un mayor desempeño de la tarea está relacionado con una disminución en los niveles de estrés laboral.
3. Se observó una correlación positiva pero baja entre el estrés laboral y el desempeño contextual ($R=0.239$, $p\text{-valor}=0.005$). Este hallazgo desafía algunas suposiciones previas sobre esta relación y sugiere la existencia de una dinámica más compleja entre el estrés y el desempeño laboral.
4. Se encontró una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño contraproducente ($R=0.565$, $p\text{-valor}<0.001$) en el contexto laboral. El análisis reveló una correlación positiva de magnitud media entre estas dos variables. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta el nivel de desempeño contraproducente, también tiende a aumentar el nivel de estrés laboral, y viceversa.
5. No se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés laboral entre hombres y mujeres ($p\text{-valor}=0.540$). Estos hallazgos sugieren que, al menos en esta muestra específica, no hay una diferencia discernible en el estrés laboral entre hombres y mujeres.
6. Tampoco se encontraron diferencias significativas en el desempeño laboral ($p\text{-valor}=0.146$) entre ambos grupos de género. Estos hallazgos sugieren que, al menos en esta muestra específica, no hay una diferencia discernible en el desempeño laboral entre hombres y mujeres.

4.3. Recomendaciones

Se aconseja a los directivos de la empresa que sean cautelosos al gestionar los niveles de estrés entre sus trabajadores. Aunque ciertos niveles de estrés pueden ser normales y hasta beneficiosos en ciertos contextos, un exceso de estrés puede tener consecuencias contraproducentes para el desempeño laboral y el bienestar de los empleados. Por lo tanto, es crucial que los directivos implementen medidas para mantener un equilibrio saludable en el ambiente laboral, evitando incrementar el estrés más allá de lo necesario para mantener altos niveles de productividad.

Se sugiere la implementación de programas específicos destinados a reducir los problemas de estrés entre los empleados. Estos programas pueden incluir estrategias de gestión del estrés, actividades de bienestar y salud mental, así como también programas de capacitación en habilidades de afrontamiento. Además, es importante establecer un programa de incentivos al buen desempeño laboral para reconocer y recompensar a los empleados que logren resultados destacados, lo que puede contribuir a mantener altos niveles de motivación y compromiso en el trabajo.

Se insta a los futuros investigadores a ampliar el alcance del estudio, explorando otras variables intervinientes que puedan influir en la relación entre el estrés y el desempeño laboral. Esto podría incluir variables como el apoyo social en el trabajo, el estilo de liderazgo de los directivos, las estrategias de afrontamiento individuales, entre otros. Además, se recomienda llevar a cabo investigaciones longitudinales para comprender mejor la naturaleza dinámica de esta relación a lo largo del tiempo y en diferentes contextos laborales.

Referencias

- Aguilera Vidal, H. N., Ramírez Chávez, E., Torres Torres, R. I., Aguilera Vidal, H. N., Ramírez Chávez, E., & Torres Torres, R. I. (2019). Estrés laboral en guardias de seguridad. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 342–348. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000500342&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Aguirre Mas, C., Vauro Desiderio, M. R., & Labarthe Carrara, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 292–308. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Alles, M. (2015). *Desempeño por competencias. Evaluación de 360 grados*. https://www.academia.edu/51048892/Alles_M_Desempe%C3%B1o_por_competencias_Evaluaci%C3%B3n_de_360_grados.
- APA. (2023). *Stress in America 2023: A nation recovering from collective trauma*. <https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2023/collective-trauma-recovery>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. www.agogocursos.com.
- Arroyo, O. V., & Castro, C. (2021). El género y su relación con el desempeño laboral en los bancos peruanos en el año 2021. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659804>
- Bada, O. F., Salas, R. M., Castillo, E. F., Arroyo, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Baquerizo Rivera, C. J., & Nieves Ramos, D. A. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16143>

- Barba, P., Mendoza Pérez, M., Freire, J., Eduardo, C., Antonio, A., René, V., & Patricio, S. (2022). *ESTRÉS LABORAL TEORÍA, METODOLOGÍA Y PRÁCTICA*.
- Barona, E. G. (1996). SALUD, ESTRÉS Y FACTORES PSICOLÓGICOS. *Campo Abierto. Revista de Educación*, 13(1), 51–69. <https://mascvux.unex.es/revistas/index.php/campoabierto/article/view/2764>
- Basu, C. (2021, marzo 11). What Is Job Satisfaction? Definition, Factors, Importance, Statistics, and Examples. *Spiceworks*. <https://www.spiceworks.com/hr/engagement-retention/articles/what-is-job-satisfaction/>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7, 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Campbell, J., & McHenry, L. (1990). MODELING JOB PERFORMANCE IN A POPULATION OF JOBS - CAMPBELL - 1990—Personnel Psychology—Wiley Online Library. *Personnel Psychology*, 42(2), 313–575. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL/Interamericana editores. <http://bibliotecadigital.fce.unam.edu.ar/handle/bhp/565>
- Chida, Y., & Hamer, M. (2008). Chronic psychosocial factors and acute physiological responses to laboratory-induced stress in healthy populations: A quantitative review of 30 years of investigations. *Psychological Bulletin*, 134(6), 829–885. <https://doi.org/10.1037/a0013342>

- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdánigo Cedeño, J. J., & Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 58.
- Comín, E., De la Fuente, I., & Gracia, A. (1999). *El estrés y el riesgo para la salud*. https://www.academia.edu/13058576/EL_ESTRES_Y_EL_RIESGO_PARA_LA_SALUD
- Cordova, M. J., & Quiroz, T. P. (2022). *Estrés laboral y desempeño del personal de la asociación ANEIC-Perú durante la pandemia 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108743>
- Cristobal, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22, 115–120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>
- Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: Un caso de estudio. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 9, 169–182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Espinoza, S. katheryne D., Alva, F. A. C., & Rodríguez, K. C. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), Article 2. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Forbes. (2023, noviembre 7). *El síndrome de burnout en la Argentina llegó a un nivel récord: El 94% afirmó padecerlo*. Forbes Argentina. <https://www.forbesargentina.com/innovacion/el-sindrome-burnout-argentina-llego-nivel-record-94-afirmo-padecerlo-n43299>
- Gallup. (2023). *State of the Global Workplace Report—Gallup*. Gallup, Inc. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Gunnar, M., & Quevedo, K. (2007). The neurobiology of stress and development. *Annual Review of Psychology*, 58, 145–173. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085605>

- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Glenview, Ill. : Scott, Foresman. <http://archive.org/details/stressworkmanage0000ivan>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Lerner, D., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire. *Work*, 53(3), 609–619. <https://doi.org/10.3233/WOR-152237>
- Larico, E., Machaca, D. F., Condori, L. W., & Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4), 179. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudeck, R. (1994). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 493–505. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.493>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Ministerio de Salud. (2021, junio 10). *El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia de la COVID-19*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenes-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administracion de recursos humanos 9na Edicion*—R. Wayne y R. Noe. https://www.academia.edu/30773152/Administracion_de_recursos_humanos_9na_Edicion_R_Wayne_y_R_No

- Munguia Giron, E. N., & Sanchez Gonzales, E. B. (2022). *Adaptación del cuestionario de desempeño laboral individual en trabajadores de Lima metropolitana, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113897>
- Nisar, S. K., & Rasheed, M. I. (2020). Stress and performance: Investigating relationship between occupational stress, career satisfaction, and job performance of police employees. *Journal of Public Affairs*, 20(1), e1986. <https://doi.org/10.1002/pa.1986>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis*. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/AnexosMetodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Ocaña Nolorbe de Geng, G., & Rojas Huaraca, M. (2022). *Evidencias psicométricas del cuestionario estrés laboral OIT-OMS en colaboradores de una empresa de transporte público, Chorrillos—Lima, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83296>
- Omar, A., Vaamonde, J. D., & Uribe Delgado, H. (2012). Comportamientos contraproducentes en el trabajo: Diseño y validación de una escala. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(2), 249–265.
- Organización de Naciones Unidas. (2022, abril 6). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos* / Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Organización Mundial de la Salud. (2020, octubre 19). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, septiembre 28). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–184.
- Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, G., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *COMMERCIIUM PLUS*, 2(1), 1–12.
- Ramirez, E. D. (2023). *Estrés en el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital nacional, Callao 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106907>
- Ramos, V., & Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: Semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 218–229.
- Redacción EC. (2021, junio 18). El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/?ref=ecr>
- RedacciónRPP. (2022, noviembre 24). ¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout | RPP Noticias. <https://rpp.pe/economia/economia/sindrome-burnout-como-afecta-el-estres-laboral-en-peru-noticia-1449047>
- Reyes, D. M. (2023). *Niveles de habilidades comunicativas y estrés del personal de salud de un hospital público de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106471>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Rojas, J. A., & Arteaga, M. E. A. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. *Accounting and Management Research*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>

Said, R. M., & El-Shafei, D. A. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: Nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environmental Science and Pollution Research*, 28(7), 8791–8801. <https://doi.org/10.1007/s11356-020-11235-8>

Sisniegas Calderon, C. A., & Vera Ventura, L. N. (2022). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa de Transporte EMTRAFESA, Pacasmayo, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107252>

Ventura, M., & Oliveira, S. C. de. (2022). Integridad y ética en la investigación y en la publicación científica. *Cadernos de Saúde Pública*, 38, e00283521. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00283521>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
Relación entre el estrés y el desempeño laboral en una empresa de recursos humanos - 2023	¿Cuál es la relación entre el estrés y el desempeño laboral en una empresa de recursos humanos - 2023?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, en una empresa de RRHH, 2023.	Hi: Existe relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en una empresa de RR.HH, 2023 Ho: No existe relación entre estrés laboral y el desempeño laboral en una empresa de RR.HH. 2023	Estrés Laboral	Tipo de investigación: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, correlacional Población: 1327 colaboradores Muestra: 100 colaboradores Instrumentos: * Escala de Estrés Laboral OIT * Cuestionario de desempeño laboral
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tarea en una empresa de RRHH 2023? ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual en una empresa de RRHH, 2023? ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral contraproducente en una empresa de RRHH, 2023? ¿Existen diferencias de acuerdo al género en el estrés laboral en una empresa de RRHH 2023? ¿Existe diferencias de acuerdo al género en el desempeño laboral en una empresa de RRHH, 2023?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de tarea, en una empresa de RRHH, 2023 Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual, en una empresa de RRHH, 2023 Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral contraproducente, en una empresa de RRHH, 2023 Determinar las diferencias de acuerdo al género en el estrés laboral en una empresa de RRHH 2023 Determinar las diferencias de acuerdo al género en el desempeño laboral en una empresa de RRHH, 2023	Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de tarea, en una empresa de RRHH, 2023 Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño contextual, en una empresa de RRHH, 2023 Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral contraproducente, en una empresa de RRHH, 2023 Existen diferencias de acuerdo al género en el estrés laboral en una empresa de RRHH, 2023 Existen diferencias de acuerdo al género en el desempeño laboral en una empresa de RRHH, 2023	Desempeño Laboral	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Estrés Laboral	Reacción física y mental que el cuerpo experimenta ante estímulos externos desafiantes que superan su capacidad de adaptación (Matteson e Ivancevich, 1987).	El estrés laboral fue medido a través del cuestionario estrés laboral que consta de 25 ítems, 7 alternativas como respuestas.	Clima laboral	Claridad y comprensión de la visión y misión. Entendimiento de la estructura organizacional. Familiaridad con las políticas de la empresa. Evaluación del nivel de alineación con la dirección y los objetivos establecidos.	1,10,11,20	Ordinal
			Estructura organizacional	Vías de comunicación Nivel de control Modelo de organización Nivel de influencia	2,12,16,24	
			Territorio organizacional	Entorno laboral Nivel de privacidad Organización espacial de las áreas de trabajo.	3,15,22	
			Tecnología	Duración restante de los equipos utilizados Nivel de conocimiento, crecimiento y habilidades Nivel tecnológico aplicado en los equipos de trabajo	4,14,25	
			Influencia del líder	Posición de líder en un equipo Nivel de interacción laboral Atención hacia el bienestar del equipo Expectativas de rendimiento del empleado	5,6,13,17	
			Falta de cohesión	Unión entre colegas en el trabajo Estructura de mando en el equipo laboral Planificación de tareas Asignación de responsabilidades.	7,9,18,21	
			Respaldo del grupo	Apoyo del equipo para alcanzar objetivos profesionales Asistencia y respaldo del equipo Colaboración del equipo en aspectos técnicos.	8,19,23	

Desempeño Laboral	Se refiere a las acciones que impactan en los objetivos de una organización, las cuales están dentro del control de cada individuo y pueden tener consecuencias positivas o negativas para la empresa (Koopmans et al., 2014).	El desempeño laboral fue medido a través del cuestionario de desempeño laboral individual que consta de 16 ítems, 5 alternativas como respuestas.	Desempeño de la tarea	El nivel en el que un empleado muestra competencia para llevar a cabo tareas que benefician el aspecto técnico o el funcionamiento operativo de la organización.	1,2,3,4,5	Ordinal
			Desempeño contextual	Ayuda en las labores y operaciones laborales, mostrando iniciativa, manteniendo conocimientos actualizados, demostrando habilidades en el trabajo y ofreciendo soluciones a problemas nuevos.	6,8,9,11,12,13,14	
			Comportamientos contraproducentes	Comportamientos contrarios a las normas sociales que son llevados a cabo por los empleados dentro de su entorno laboral, incumpliendo las reglas establecidas por la empresa y representando una amenaza para otros miembros del equipo.	14,15,16,17,18	

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Estimado(a) Colaborador(a):

Hemos elaborado el siguiente formulario con la finalidad de recolectar información sobre algunos aspectos vinculados con el "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL". La información que se recolecte será conocida solo por los investigadores y asesor ya que será compartida únicamente con fines académicos, respetando los códigos de ética de investigación para proteger la confidencialidad y el anonimato de usted como participante voluntario(a).

La investigación viene siendo desarrollada por los bachilleres Ricardo Calderon Estrada con DNI 72001348 y Johana con 74744231,, si tuviera cualquier duda comunicarse al siguiente número: 961312740 - calderon01@gmail.com.

Te agradecemos si pudieras ayudarme a resolver el siguiente formulario , en el cual no hay respuesta CORRECTA, ni INCORRECTA , por ello te pedimos ser lo mas sincero(a) posible y que para el momento de realizar el formulario te encuentres libre de actividades .

REQUISITOS :

Trabajadores que cuenten con 1 mes a más en la empresa

Formar parte del área administrativa y operativa

Tener entre los 18 a 60 años de edad .

Gracias por su participación y colaboración.

Anexo 5: Base de datos

Sujeto	S	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
S1	F	4	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	4	1	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2
S2	M	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	7	6	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7
S3	M	2	2	5	5	3	2	3	2	1	3	3	4	1	3	4	6	2	4	3	3	2	2	4	6	4
S4	F	4	4	6	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	6
S5	M	4	4	6	6	2	2	6	6	5	4	5	5	2	5	5	6	3	6	7	6	4	2	6	5	6
S6	F	2	1	1	4	4	1	5	5	4	2	2	1	1	2	5	2	1	4	1	3	1	1	6	2	7
S7	M	4	1	1	1	1	1	6	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
S8	M	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	4	7	7	7	7	6	4	7	7	4
S9	M	2	1	2	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	2	1	3	5	5
S10	F	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
S11	M	2	3	3	3	7	7	2	2	2	2	2	2	7	3	7	6	7	3	3	3	7	2	3	2	2
S12	M	2	1	1	1	2	5	4	6	4	3	5	3	6	5	6	3	5	6	3	6	5	3	4	6	5
S13	M	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2
S14	M	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	2
S15	M	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2
S16	F	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
S17	F	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1
S18	M	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	4	2	1	2	6	2
S19	F	5	2	2	4	3	1	2	2	1	3	4	1	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	4	4	2
S20	M	1	1	2	3	3	3	4	2	4	4	1	4	4	5	4	2	5	4	4	4	1	1	4	4	1
S21	M	2	2	1	3	4	6	1	3	4	2	4	4	6	5	5	6	2	4	5	4	4	1	7	6	4

S22	F	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
S23	F	2	6	6	4	7	7	4	6	4	7	5	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	4
S24	M	5	2	6	4	5	7	6	6	6	6	4	4	7	4	3	4	7	6	6	6	2	2	4	6	4
S25	M	4	3	3	3	6	6	2	5	3	6	6	5	6	4	2	3	7	5	5	7	4	1	5	6	4
S26	F	2	4	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	5	6	5	7	7	7	6	7	5	2	5	5	6
S27	M	5	3	5	5	5	6	5	5	4	5	6	4	5	6	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4
S28	F	4	2	3	3	6	6	5	5	6	7	6	4	6	2	6	5	6	6	7	7	4	2	6	7	5
S29	F	4	5	6	6	7	7	6	5	5	7	7	6	5	5	5	7	5	6	7	5	5	4	6	6	7
S30	F	2	6	3	5	4	4	5	2	4	5	4	3	2	5	6	2	2	5	3	3	3	2	5	3	5
S31	M	3	3	5	5	2	5	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	5	6	6	6	6	4	6	4	6
S32	M	4	5	7	3	4	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	1	3	2	4	5	2	3	2	5	2
S33	F	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2
S34	F	3	2	2	1	2	3	4	2	4	5	3	2	3	2	1	1	2	3	1	4	1	1	2	4	4
S35	M	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	3	6	3	4	3	4	5	4	4	6	3	4	3
S36	M	6	7	5	6	5	6	5	6	7	4	6	4	6	5	6	4	5	6	5	6	5	7	5	7	5
S37	F	5	6	5	6	5	5	6	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	6	5	4	4	5
S38	F	4	3	4	3	1	3	2	4	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4	6	3	6	2
S39	M	3	4	4	3	6	3	5	5	3	3	4	7	5	6	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3
S40	F	4	4	5	3	5	4	6	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4
S41	F	2	5	4	3	5	3	5	4	6	3	5	4	5	4	3	6	4	4	5	3	4	3	5	3	4
S42	M	3	5	6	5	6	4	5	7	4	6	5	4	6	5	4	6	5	6	4	5	6	4	5	6	5
S43	F	6	5	6	4	3	6	4	6	5	4	6	5	4	6	5	7	7	4	5	4	5	4	6	5	5
S44	F	6	6	7	5	6	2	3	3	4	7	5	6	4	6	3	6	7	5	6	4	6	5	7	6	6
S45	F	4	5	6	4	6	5	5	6	4	6	5	6	4	6	5	7	6	7	5	6	5	6	4	5	6
S46	M	6	5	7	5	6	4	6	4	6	5	7	5	6	5	6	5	7	6	5	6	4	6	5	5	6
S47	M	5	6	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4

S48	F	5	5	6	5	6	4	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	7	5	6	5	6	5	7	6	6
S49	F	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	6	4	4	2	3	6	1	3	2	4	2	2	2	2	2
S50	F	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	3	2
S51	F	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	3	2
S52	M	4	5	7	3	4	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	1	3	2	4	5	2	3	2	5	2
S53	M	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2
S54	F	3	2	2	1	2	3	4	2	4	5	3	2	3	2	1	1	2	3	1	4	1	1	2	4	4
S55	M	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	3	6	3	4	3	4	5	4	4	6	3	4	3
S56	F	6	7	5	6	5	6	5	6	7	4	6	4	6	5	6	4	5	6	5	6	5	7	5	7	5
S57	M	5	6	5	6	5	5	6	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	6	5	4	4	5
S58	M	4	3	4	3	1	3	2	4	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4	6	3	6	2
S59	M	3	4	4	3	6	3	5	5	3	3	4	7	5	6	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3
S60	F	4	4	5	3	5	4	6	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4
S61	M	2	5	4	3	5	3	5	4	6	3	5	4	5	4	3	6	4	4	5	3	4	3	5	3	4
S62	M	3	5	6	5	6	4	5	7	4	6	5	4	6	5	4	6	5	6	4	5	6	4	5	6	5
S63	M	5	3	5	5	5	6	5	5	4	5	6	4	5	6	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4
S64	M	4	2	3	3	6	6	5	5	6	7	6	4	6	2	6	5	6	6	7	7	4	2	6	7	5
S65	M	4	5	6	6	7	7	6	5	5	7	7	6	5	5	5	7	5	6	7	5	5	4	6	6	7
S66	F	2	6	3	5	4	4	5	2	4	5	4	3	2	5	6	2	2	5	3	3	3	2	5	3	5
S67	F	3	3	5	5	2	5	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	5	6	6	6	6	4	6	4	6
S68	M	4	5	7	3	4	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	1	3	2	4	5	2	3	2	5	2
S69	F	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2
S70	M	3	2	2	1	2	3	4	2	4	5	3	2	3	2	1	1	2	3	1	4	1	1	2	4	4
S71	M	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	3	6	3	4	3	4	5	4	4	6	3	4	3
S72	F	6	7	5	6	5	6	5	6	7	4	6	4	6	5	6	4	5	6	5	6	5	7	5	7	5
S73	F	5	6	5	6	5	5	6	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	6	5	4	4	5

S74	M	4	3	4	3	1	3	2	4	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4	6	3	6	2	
S75	M	3	4	4	3	6	3	5	5	3	3	4	7	5	6	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	3	
S76	F	4	4	5	3	5	4	6	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	
S77	M	2	5	4	3	5	3	5	4	6	3	5	4	5	4	3	6	4	4	5	3	4	3	5	3	4	
S78	F	3	5	6	5	6	4	5	7	4	6	5	4	6	5	4	6	5	6	4	5	6	4	5	6	5	
S79	F	5	5	6	5	6	4	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	7	5	6	5	6	5	7	6	6	
S80	F	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	6	4	4	2	3	6	1	3	2	4	2	2	2	2	2	
S81	M	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	4	1	2	2	2	3	2	
S82	M	4	5	7	3	4	2	3	4	2	4	3	5	3	3	4	1	3	2	4	5	2	3	2	5	2	
S83	F	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2	
S84	F	3	2	2	1	2	3	4	2	4	5	3	2	3	2	1	1	2	3	1	4	1	1	2	4	4	
S85	M	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	3	6	3	4	3	4	5	4	4	6	3	4	3	
S86	M	6	7	5	6	5	6	5	6	7	4	6	4	6	5	6	4	5	6	5	6	5	7	5	7	5	
S87	F	5	6	5	6	5	5	6	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	6	5	4	4	5	
S88	F	4	3	4	3	1	3	2	4	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	1	3	4	6	3	6	2	
S89	M	2	2	5	5	3	2	3	2	1	3	3	4	1	3	4	6	2	4	3	3	2	2	4	6	4	
S90	F	4	4	6	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	6
S91	F	4	4	6	6	2	2	6	6	5	4	5	5	2	5	5	6	3	6	7	6	4	2	6	5	6	
S92	M	2	1	1	4	4	1	5	5	4	2	2	1	1	2	5	2	1	4	1	3	1	1	6	2	7	
S93	F	4	1	1	1	1	1	6	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
S94	F	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	4	7	7	7	7	6	4	7	7	4	
S95	F	2	1	2	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	2	1	3	5	5	
S96	M	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
S97	M	2	3	3	3	7	7	2	2	2	2	2	2	7	3	7	6	7	3	3	3	7	2	3	2	2	
S98	F	2	1	1	1	2	5	4	6	4	3	5	3	6	5	6	3	5	6	3	6	5	3	4	6	5	
S99	F	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	

S1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	0	1	1	1	1	1
S2	0	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	0	0	1	0	0	1
S3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	1	2	1	1	1
S4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	0	0	0	2	1	1	0
S5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	0	1	2	1	1	2
S6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0	0	0	1	1	1	0
S7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	0	0	0	3	0	0	0
S8	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	0	4	4	4	4
S9	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	0	0	1	1	1	1
S10	1	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	0	0	0	3	0	0	0
S11	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1
S12	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	1	0	1	1	0	0	1
S13	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	0	0	0	1	0	0	0
S14	3	2	3	3	3	2	2	2	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0
S15	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	1	0	0	0	1	0	0	0
S16	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	0	0	1	0	0	1
S17	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
S18	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
S19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	0	0	1	0	0	1
S20	3	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0
S21	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	0	1	1	0	0	2
S22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	0	2	2	0	0	1
S23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	0	1	1	3
S24	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0	0	0	1	0	0	0
S25	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	0	0	1	0	0	2

S26	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	2	0	2	3	2	1	3
S27	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4
S28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	2	2	3	0
S29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	1	2	2	4	1
S30	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	1	0	1	2	1	0	2
S31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	1	2	3	1	3
S32	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4
S33	1	3	1	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	0
S34	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	0	0	0	4	1
S35	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	0	2
S36	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	3
S37	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	2	4
S38	1	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	0
S39	2	3	1	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	1
S40	2	3	1	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	0	2
S41	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	1	3
S42	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	2	4
S43	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	0
S44	1	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	1
S45	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	4	0	2
S46	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	1	3
S47	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4
S48	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	0
S49	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	4	1
S50	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	2
S51	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	4	0

S52	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4
S53	1	3	1	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
S54	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	0	0	0	2	1
S55	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
S56	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
S57	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	1	2
S58	1	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2
S59	2	3	1	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4
S60	2	3	1	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3
S61	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4
S62	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3
S63	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
S64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	2	2	3	0
S65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	1	2	2	2	0
S66	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	1	0	1	2	1	1	0
S67	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	1	2	3	2	1
S68	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4
S69	1	3	1	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
S70	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	0	0	0	2	1
S71	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
S72	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
S73	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	1	2
S74	1	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2
S75	2	3	1	4	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4
S76	2	3	1	1	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3
S77	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4

S78	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3
S79	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4
S80	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
S81	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0	4	0
S82	3	2	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	2	4
S83	1	3	1	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
S84	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	0	0	0	2	1
S85	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
S86	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
S87	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	1	2
S88	1	3	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2
S89	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	4	1	2	1	2	1	1	2
S90	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	0	0	0	2	1	0	0
S91	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	0	1	2	1	2	0
S92	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0	0	0	1	1	0	0
S93	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	0	0	0	3	0	0	0
S94	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	0	4	4	4	0
S95	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	0	0	1	1	1	0
S96	1	2	1	3	3	4	4	3	4	4	4	0	0	0	3	0	0	0
S97	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
S98	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	2	1	0	1	1	0	1	0
S99	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	0	0	0	1	0	0	0
S100	3	2	3	3	3	2	2	2	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0

Anexo 6: Prueba piloto - validez y confiabilidad del instrumento

Estrés Laboral

Confiabilidad

Estrés laboral OIT

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.968	0.968

El coeficiente alfa de Cronbach como el coeficiente omega de McDonald tienen un valor de 0.968. Esto sugiere una alta consistencia interna en la escala utilizada para medir el estrés laboral, lo que indica que los elementos de la escala están correlacionados entre sí de manera confiable y que la escala es una herramienta fiable para medir el estrés laboral.

Validez

Prueba Para un Ajuste Exacto

χ^2	gl	p
585	116	< .001

Se presenta una prueba para un ajuste exacto con un valor de p menor que 0.001, lo que indica una significación estadística muy alta. Esto sugiere que el modelo propuesto en el análisis factorial confirmatorio se ajusta significativamente a los datos observados.

Medidas de Ajuste

CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
			Inferior	Superior
0.605	0.719	0.021	0.018	0.118

Un CFI y un TLI cercanos a 1 indican un buen ajuste del modelo. En este caso, el CFI es 0.605 y el TLI es 0.719, lo que sugiere que el modelo no se ajusta bien a los datos observados. Valores de RMSEA más cercanos a 0 indican un mejor ajuste, mientras que valores por

debajo de 0.05 se consideran indicativos de un buen ajuste. Sin embargo, los valores de RMSEA entre 0.05 y 0.08 también pueden ser aceptables en ciertos contextos.

Desempeño Laboral

Confiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.856	0.852

El coeficiente alfa de Cronbach como el coeficiente omega de McDonald tienen un valor de 0.856 y 0.852 respectivamente. Esto sugiere una alta consistencia interna en la escala utilizada para medir el estrés laboral, lo que indica que los elementos de la escala están correlacionados entre sí de manera confiable y que la escala es una herramienta fiable para medir el estrés laboral.

Validez

Análisis factorial confirmatorio

Prueba Para un Ajuste Exacto

χ^2	gl	p
81.7	14	< .001

Medidas de Ajuste

CFI	TLI	RMSEA	IC 90% del RMSEA	
			Inferior	Superior
0.605	0.519	0.020	0.019	0.021

Un CFI y un TLI cercanos a 1 indican un buen ajuste del modelo. En este caso, el CFI es 0.605 y el TLI es 0.519, lo que sugiere que el modelo no se ajusta bien a los datos observados. Valores de RMSEA más cercanos a 0 indican un mejor ajuste, mientras que valores por debajo de 0.05 se consideran indicativos de un buen ajuste. Sin embargo, los valores de RMSEA entre 0.05 y 0.08 también pueden ser aceptables en ciertos contextos.