

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE**  
**VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02**  
**DE LA EMPRESA GESVIAS - CUTERVO, CAJAMARCA**  
**2021**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**  
**VEGA BUSTAMANTE, HASLYN JHOSEP**

**ASESORA: Dra. DIORGA NÉLIDA MEDINA HOYOS**

**CAJAMARCA - PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS**  
**TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE**  
**VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02**  
**DE LA EMPRESA GESVIAS - CUTERVO, CAJAMARCA**  
**2021**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**  
**VEGA BUSTAMANTE, HASLYN JHOSEP**

**ASESORA: Dra. DIORGA NÉLIDA MEDINA HOYOS**

**CAJAMARCA - PERÚ**

**2022**

Copyright © 2021 by  
HASLYN JHOSEP VEGA BUSTAMANTE  
Todos los Derechos Reservados.

## FICHA CATALOGRÁFICA

Vega, H. 2021. / Haslyn Jhosep Vega Bustamante /92 páginas. ***ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02 DE LA EMPRESA GESVIAS - CUTERVO, CAJAMARCA 2021.*** 102 páginas.

Escuela Académico Profesional de Enfermería.

Asesora: Dra. Diorga Nélide Medina Hoyos.

Disertación académica para optar el Título profesional de Licenciado en Enfermería  
- UNC 2021.





## DEDICATORIA

*Quiero dedicar a mi madre DORIS LILIANA BUSTAMANTE RUIZ, por ser madre y padre a la misma vez, por haber estado conmigo en todo momento de mi vida, dedico con todo mi corazón este trabajo a mi madre, pues sin ella no lo hubiera logrado. Tu bendición a largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía te amo.*

*También al esposo de mi madre por su paciencia y comprensión y su apoyo incondicional siempre estaré agradecido contigo IVAN.*

*A mis hermanos con quienes compartí muchos momentos difíciles, como también éxitos y alegrías.*

*Igualmente a mi abuelo SEGUNDO ARTEMIO BUSTAMENTE TARRILLO que se encuentra en el cielo, esto va para ti que siempre estás en mi Corazón nunca te olvidare nunca tú fuiste y serás la persona que más extraño para ti un abrazo hasta el cielo mi querido viejo y a mi abuelita mi mamá MAVILA RUÍZ VÁSQUEZ aún te tengo con vida, gracias por todo, por tu comprensión y por cuidarme desde el día que nací y por enseñarme la sencillez y la humildad, te amo mucho.*

*A mis docentes que me apoyaron en mi formación profesional, de igual manera a la Dra. Diorga Nélide Medina Hoyos, por su paciencia y dedicación en el apoyo de la presente tesis.*

***Haslyn Jhosep***



## **AGRADECIMIENTO**

*Dios por haberme permitido la realización de esta Investigación la cual significa el logro de una de mis metas.*

*Mi Alma Mater, Universidad Nacional de Cajamarca la que me albergó en todos los años de estudios académicos, en cuyos ambientes quedan los recuerdos de mi formación profesional en Enfermería.*

*La Escuela Académico profesional de Enfermería y a todos los docentes por sus sabios consejos, enseñanzas y orientación en esta profesión humanista, científica y tecnológica.*

*Mi estimada asesora Dra. Diorga Nélica Medina Hoyos por creer y confiar plenamente en mí, brindándome su apoyo moral, su valioso tiempo, orientándome y compartiendo sin medida sus conocimientos mostrándome su incondicional entrega para la ejecución y culminación del presente trabajo.*

***Haslyn Jhosep***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

FICHA CATALOGRÁFICA .....	v
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Definición y delimitación del problema de investigación (planteamiento del problema).....	3
1.2. Formulación del problema .....	7
1.3. Justificación del estudio .....	7
1.4. Objetivos: General y específicos.....	8
1.4.1. Objetivo General .....	8
1.4.2. Objetivos Específicos .....	8
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes del estudio.....	9
Internacionales .....	9
Nacionales .....	10
Locales .....	12
2.2. Bases teóricas .....	13
2.2.1. Estrés:.....	13
2.2.2. Componentes del estrés:.....	14
2.2.3. Enfoque del estrés: .....	15

2.2.4.	Estrés laboral:.....	15
2.2.5.	Fases del Síndrome del estrés o síndrome de Adaptación General (SAG): .....	16
2.2.6.	Modelo teórico del estrés laboral (demanda- control):.....	16
2.2.7.	Modelo clásico de estrés laboral: .....	17
2.2.8.	Fuentes de estrés laboral: .....	18
2.2.9.	Consecuencias del estrés laboral:.....	26
2.2.10.	Niveles de estrés laboral:.....	27
2.2.11.	Desempeño laboral:.....	27
2.2.12.	Dimensiones del desempeño laboral: .....	28
2.2.13.	Factores del desempeño laboral: .....	30
2.4.	Variables .....	35
CAPÍTULO III.....		38
DISEÑO METODOLÓGICO .....		38
3.1.	Diseño y tipo de estudio:.....	38
3.2.	Área de estudio:.....	38
3.3.	Población del estudio: .....	39
3.4.	Marco muestral: .....	39
3.5.	Muestra o tamaño muestral: .....	40
3.6.	Criterios de inclusión y exclusión: .....	40
3.7.	Unidad de análisis: .....	41
3.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.8.	Proceso de recolección de datos:.....	43
3.9.	Validez y confiabilidad del instrumento: .....	43
3.10.	Procesamiento y análisis de datos: .....	44
3.11.	Consideraciones éticas y rigor científico: .....	44
CAPÍTULO IV.....		45
RESULTADOS.....		45

CONCLUSIONES .....	60
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
ANEXOS.....	73
ANEXO 1.....	74
CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS, CUTERVO - CAJAMARCA. 2021. ....	74
ANEXO 2.....	78
ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL .....	78
ANEXO 3.....	83
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	83
ANEXO 4.....	85
SOLICITUD DE PERMISO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	85
ANEXO 5.....	86
PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02 DE LA EMPRESA GESVIAS, CUTERVO. CAJAMARCA – 2021. ....	86
ANEXO 6.....	87
PRINCIPALES DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02 DE LA EMPRESA GESVIAS, CUTERVO. CAJAMARCA – 2021. ....	87
ANEXO 7.....	88
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN .....	88
ANEXO 8.....	89
PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE DESEMPEÑO LABORAL .....	89

## RESUMEN

La presente investigación cuyo objetivo fue. Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo, Cajamarca-2021, es un estudio de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 75 trabajadores, obteniendo como resultados, que el sexo predominante es el masculino entre las edades de 30 a 59 años, con grado de instrucción secundario, procedentes de la zona rural, con un tiempo de trabajo menor a 12 meses y el trabajo de auxiliar de mantenimiento. Se encontró que en su mayoría presentan un nivel de estrés laboral intermedio, en cuanto al grado de desempeño laboral tienen un desempeño medio. Concluyendo que no existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento de la empresa GESVIAS, mediante la prueba de chi cuadrado ( $p=0,829$ ).

**Palabras clave:** estrés, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The present investigation whose objective was. To determine the relationship between the level of work stress and the degree of work performance in the workers of the Maintenance Area of communication routes of section 01 and section 02 of the company GESVIAS de Cutervo, Cajamarca-2021, is a descriptive study, Correlational and cross-sectional, the sample consisted of 75 workers, obtaining as results that the predominant sex is male between the ages of 30 to 59 years, with a secondary education degree, from the rural area, with a time of work less than 12 months and the work of maintenance assistant. It was found that most of them present an intermediate level of work stress, in terms of the degree of work performance they have an average performance. Concluding that there is no relationship between work stress and job performance of workers in the Maintenance Area of the company GESVIAS, through the chi square test ( $p = 0.829$ ).

**Keywords: stress, job performance.**

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se define como la respuesta física y emocional nociva que se produce cuando los requerimientos de trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores (1), es una reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que lo conllevan a poner a prueba su capacidad para hacer frente a la situación. Es un fenómeno que se está incrementando en nuestra sociedad, dado que día a día los trabajadores se enfrentan a nuevas condiciones laborales que modifican las demandas de desempeño de un plano físico a actividades que imponen una mayor carga de trabajo mental, caracterizándose por tareas repetitivas con altas demandas de atención, que implican una alta concentración por parte del trabajador y poco control sobre las actividades que realiza.

Del mismo modo los cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; se caracterizan por tener una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna; situaciones que pueden tener efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, afectando no sólo el desempeño de los individuos y la productividad organizacional, sino que también pueden repercutir en el ámbito de la salud de los trabajadores (2), afectando el desempeño laboral.

De allí la importancia de desarrollar la presente investigación, la cual consta de lo siguiente:

El I capítulo que se relaciona al problema de investigación: la definición y delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos.

El II capítulo que abarca el marco teórico: antecedentes de la investigación, fundamentos teóricos, hipótesis y variables de estudio.

El III capítulo que aborda la metodología de investigación: diseño y tipo de estudio, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, unidad de análisis, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, procesamiento y análisis de datos, consideraciones éticas y rigor científico.

En el IV capítulo se presentan los resultados, interpretación, análisis y discusión de los mismos.

Se finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### **1.1. Definición y delimitación del problema de investigación (planteamiento del problema).**

Un fenómeno frecuente que está aumentando en nuestra sociedad es el estrés laboral, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas, debido a la relevancia de la información en los procesos de producción, actualmente se requiere de esfuerzo mental para tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular; así mismo el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número reducido de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados, afectando el bienestar tanto físico como psicológico del trabajador y que en muchos casos además puede deteriorar el clima organizacional (3).

Cada día los trabajadores se enfrentan a nuevas condiciones laborales que modifican las demandas de desempeño de un plano físico a actividades que imponen una mayor carga de trabajo mental, caracterizándose por tareas repetitivas con altas demandas de atención, que implican una alta concentración por parte del trabajador y poco control sobre las actividades que realiza, del mismo modo los cambios en la organización del trabajo y las relaciones laborales; se caracterizan por tener una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral moderna; situaciones que pueden tener efectos negativos en la salud mental de los trabajadores, afectando no sólo el desempeño de los individuos y la productividad organizacional, sino que también pueden repercutir en el ámbito de la salud de los trabajadores (2).

El estrés tiene la posibilidad de afectar el desempeño laboral, dado que influye en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, conllevando a errores procedimentales y falta de eficiencia así mismo puede provocar ansiedad, irritabilidad y tristeza, además de la exacerbación de diversas emociones, la falta de rendimiento, agotamiento físico y mental, situación que no solo afecta al trabajador sino también a todo el equipo de trabajo, y que

cuando esta condición patológica resulta prolongada e intensa puede llegar a generar desórdenes mentales y otros problemas de salud (4).

El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando cada año a 40 millones de trabajadores y generando en los países miembros un coste de 20 000 millones de euros al año en gastos sanitarios, sin tener en cuenta la pérdida de productividad (3); y que actualmente se ha convertido en un agente destructivo, debilitante que relacionado con el trabajo, está determinado por la organización, diseño del trabajo y por las relaciones laborales, dado que es un fenómeno natural que puede desencadenarlo cualquier factor emocional, físico, social o económico que requiera una respuesta o un cambio en una persona (5).

Así mismo la Fundación Europea “Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo” señala que 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral y teniendo en cuenta el sexo sostienen que las mujeres están más propensas a sufrir estrés laboral que los hombres, debido a la doble función que desempeñan, pues aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen realizar y responsabilizarse de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico (3), sin embargo sólo el 28% de la empresas europeas ha adoptado medidas para reducir el estrés (5). Igualmente, un estudio realizado por la Universidad Internacional de Valencia, encontró que un tercio de los trabajadores europeos sufre estrés laboral, situación que convierte a esta patología en la de mayor prevalencia en las planillas, y la cual constituye un problema que continuará aumentando en los próximos años, debido a la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y las jornadas de trabajo más largas (6).

Por otro lado, la pérdida de la productividad originada en Europa por esta patología es de 242 billones de euros anuales y es la causante de entre el 50 y 60% de días de trabajo perdidos (6).

Según la Primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2016 entre el 12% y 15% de trabajadores consultados refirieron haber sentido estrés y tensión en sus puestos de trabajo (7), indicando que el aumento de la competitividad, las mayores expectativas sobre el rendimiento y largas horas de trabajo son los que contribuyen a que los ambientes laborales sean cada vez más estresantes (5).

En el 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) determinó que el 45% de trabajadores españoles reconocen sufrir estrés relacionado con el trabajo (8); así mismo en México, el estrés, las enfermedades que este mal ocasiona y los accidentes de trabajo, representan un enemigo silencioso para las empresas de dicho país, situaciones que reducen hasta un 42% la productividad y genera pérdidas millonarias (5). Frente a ello, la revista Forbes señala que el agotamiento de los empleados, desencadenado por el estrés en los lugares de trabajo, se deriva en sentimientos negativos hacia la empresa donde labora, así como deterioro productivo, ausentismo y daños colaterales de salud (9).

En América Latina el porcentaje de estrés laboral se incrementa cada año, no obstante, la OIT refiere que no se han realizado suficientes investigaciones sobre estrés laboral y desempeño laboral, de tal modo que no se ha podido determinar con exactitud el nivel de estrés laboral ni el nivel de desempeño laboral. En Argentina los resultados de encuestas realizadas a 100 trabajadores, revelaron que el 65% de trabajadores de la Capital Federal admiten que sufren de estrés laboral y un 18% en el interior del país (10).

En un estudio realizado en 2608 trabajadores de 6 países latinoamericanos se encontró que los países que presentan mayor porcentaje de estrés laboral son Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%), siendo las principales causas la falta de condiciones laborales favorables, la sobrecarga de trabajo, despidos injustificados e incluso bullying laboral o mobbing (10).

En el Perú según la información remitida por el diario Gestión, el 70% de trabajadores peruanos sufren estrés laboral, siendo las causas más comunes de esta enfermedad la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos, señalando que la edad más frecuente para padecer este problema de salud es entre los 25 y 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades (11), dado que los trabajadores son constantemente sometidos a numerosas presiones que generan estrés laboral, como resultado de su adaptación al puesto de trabajo, centro laboral, procedimientos de trabajo, relaciones interpersonales, convivencia en el centro de trabajo con diversidad de personal de distinto género, posición económica, religión, pertenencia social, diferencias remunerativas, etc., factores por los que

el trabajador demuestra una fuerza de adaptación, la cual finalmente influye en su conducta laboral (12).

El lugar de trabajo conforma una fuente importante de factores de riesgo psicosocial y es el escenario ideal para abordarlos con la finalidad de proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de medidas colectivas, dado que, si la salud en el trabajo está amenazada, no existen las bases para lograr el empleo productivo y el desarrollo socioeconómico (13).

En las empresas tanto privadas como estatales, muchas veces existe un desequilibrio en la planificación, programación y ejecución de tareas, así como entre la exigencia laboral y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente; situaciones que conllevan a un estrés laboral no solo en los miembros de la fuerza laboral sino también en los de la gerencia y la supervisión, generando estados de frustración y apatía en el trabajo, afectando la productividad y conllevando a pérdidas en la rentabilidad de la empresa y mayores riesgos de accidentes (14). El ambiente laboral puede generar diversos problemas psicológicos en el trabajador, los cuales pueden acarrear accidentes y enfermedades causadas o agravadas por las tareas diarias, que contribuyen al aumento de ausentismo laboral y disminución de la fuerza de trabajo (15).

En la provincia de Cutervo se encuentra la empresa GESVIAS, dedicada a realizar actividades de mantenimiento de vías de comunicación, los trabajadores de dicha empresa trabajan de 7.00 a.m. a 5.00 p.m., lo que implica que deban levantarse temprano, dado que su lugar de trabajo se encuentra distante de sus hogares, así mismo es en su lugar de trabajo donde ingieren sus alimentos de forma apresurada pues deben retomar sus actividades. También hay quienes deben cumplir con guardias nocturnas, desempeñándose como vigías en las carreteras, si bien después de una guardia nocturna gozan de un día libre, muchos de ellos refieren que este no es suficiente para recuperarse del cansancio y volver al trabajo de forma plena, así mismo sostienen que muchas veces deben cumplir turnos extras, los cuáles no siempre son remunerados por la empresa, desanimando a los trabajadores a cumplir eficientemente su trabajo, también señalan que constantemente los están rotando de lugar de trabajo sin previo aviso y en algunos casos deben trabajar bajo temperaturas elevadas (26-27 °C) debido a la zona de

trabajo, a dónde muchas veces no llega a tiempo la sustancia hídrica fundamental en la hidratación de las personas.

En cuanto al desempeño laboral en la empresa, muchos de los trabajadores cumplen adecuadamente con las actividades asignadas, demostrando un desempeño laboral bueno, a pesar que refieren que su trabajo no está siendo remunerado adecuadamente y que no disponen de mucho tiempo libre para dedicar a su familia y a actividades de ocio, refiriendo que si no realizan sus actividades eficientemente, serían separados de la empresa y su trabajo es el único sustento de sus familias, no obstante hay quienes frecuentemente se muestran apáticos en el trabajo, realizando sus actividades con desgano.

Además, hay quienes están alejados de su familia, pues no residen en la provincia dónde trabajan, por lo expuesto se puede inferir que los trabajadores están expuestos a situaciones estresantes, siendo esta la razón principal por la que se cree conveniente realizar la presente investigación cuya finalidad es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS Cutervo, Cajamarca 2021?

## **1.3. Justificación del estudio**

La presente investigación es importante dado que permitirá concretizar los fundamentos científicos orientados a la relación entre el nivel de estrés y grado de desempeño laboral, originando nuevas fuentes de información. Asimismo, servirá de base y antecedente para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio.

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de

vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo, teniendo en cuenta que actualmente no posee ninguna medición en estos campos.

Asimismo, los resultados obtenidos servirán para brindar información a los gerentes de la empresa GESVIAS, los cuales les permitan conocer el estado actual de sus trabajadores en cuanto al estrés laboral y desempeño laboral, para que posteriormente promuevan estrategias y planes de acción ante la posible problemática encontrada. También servirá de referente bibliográfico para futuras investigaciones relacionadas con el tema en estudio contribuyendo en la ampliación de datos sobre estrés laboral y desempeño en organizaciones.

La investigación fue factible porque se contó con la autorización formal de la empresa para realizar la investigación y se tuvo acceso a la información de la literatura y bases de datos de la empresa, así como de la disposición de tiempo de los trabajadores para responder a los cuestionarios y test, siendo la empresa y los mismos trabajadores los beneficiarios de dicho estudio.

#### **1.4. Objetivos: General y específicos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo, Cajamarca-2021.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar las características Sociodemográficas de los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS.
2. Determinar el nivel de estrés de los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS..
3. Determinar el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación de la empresa GESVIAS.
4. Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores del área de Mantenimiento de vías de comunicación de la empresa GESVIAS.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### **Internacionales**

**Arcia D, Leiva P, Prado M. en el año 2016.** En su investigación “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”, obtuvieron como resultados que el 55% de los empleados presentan un nivel de estrés moderado y el 45% un nivel de estrés leve. Así mismo el 42,5% de los trabajadores tienen un buen desempeño laboral, pero el 40% presenta un desempeño laboral regular, 12.5% de tienen un desempeño óptimo y el 5% un nivel de desempeño tolerable. Mediante la prueba de chi cuadrado se obtiene un coeficiente de  $X^2=2,356$  y grado de significancia  $\alpha=0,502$ , con lo que se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral (16).

**Reina E. en el año 2017.** En su investigación “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA- LTDA, Quito 2017” obtuvo como resultados que el clima organizacional influye en el estrés laboral del 77, 42% del personal, la estructura organizacional en un 69% , el territorio organizacional en un 83%, la tecnología en un 76%, la influencia del líder en un 61%, la falta de cohesión en un 71%, el respaldo grupal en un 76%. Asimismo, el 71% presenta un nivel de estrés alto, el 10% un nivel de estrés medio y el 19% un nivel bajo. En cuanto a la evaluación del desempeño en el 87,1% el conocimiento de su trabajo es bueno, 70,97% tienen una calidad de trabajo buena; y en cuanto a la cantidad de trabajo, el 80,65% son buenos, 80,65% tienen un sentido de responsabilidad superior, en el 83,87% su iniciativa y participación es superior, la disciplina en el 77, 42% es superior, y el espíritu de colaboración es superior en el 96,77%. Asimismo, el desempeño laboral en 57% del personal es superior y en 43% es bueno. Finalmente, se concluye que el estrés laboral no influye negativamente en el desempeño laboral (17).

**Sánchez D, Trejos J, Camilo J. en el año 2018.** En su artículo “El estrés Laboral y el desempeño en las organizaciones”, determinaron que existen muchos factores que se presentan en la realización de las actividades laborales, los cuáles afectan de forma directa la salud de los colaboradores y de forma indirecta a los procesos que se desarrollan en la organización; siendo los principales la sobrecarga laboral, horarios de trabajo extensos, presión por el cumplimiento de cada tarea, el lugar de trabajo, las condiciones laborales (ruidos, iluminación, posición del puesto de trabajo), Así mismo se concluyó que el estrés laboral influye de manera negativa, afectando directamente el desempeño de los colaboradores dentro la organización, y a su vez dando origen a muchas otras enfermedades (18).

**Choto R. en el año 2020.** En su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa central Law S.A en la ciudad de Panamá, encontró que las variables estrés y desempeño laboral están relacionadas de manera inversamente proporcional, así mismo que el estrés laboral ha venido afectando de diferentes maneras a los trabajadores de la empresa Central Law, no solo físicamente sino también emocionalmente, siendo el exceso de trabajo, las bajas retribuciones salariales, la falta de incentivos y oportunidades, presión de los jefes , los que han conllevado a que los trabajadores se sientan estresados y no rindan de buena manera en las tareas laborales (19).

### **Nacionales**

**Choquejahu L. en el año 2016.** En su investigación “Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno 2016”, obtuvo como resultados que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en el 50 % de los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de la correlación de Pearson ( $r=0,500^{**}= 50\%$ ) correlación moderada en el nivel de 0,01. Así mismo se encontró que en el 40.1% la situación familiar se relaciona moderadamente con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.01 y en un 48, 8% la situación laboral se relaciona moderadamente con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0.01 (20).



**Ruíz I, Vega K. en el año 2016.** En su estudio “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, obtuvieron como resultados que 92% de trabajadores presentan un nivel de estrés bajo y solo el 4% un nivel intermedio al igual que un nivel estrés, pero no existe ninguno con nivel de estrés alto. En cuanto a las dimensiones de estrés, resaltan el clima organizacional (19%), la estrategia de la empresa (8%), la estructura organizacional (13%) y la influencia del líder (9%). Sin embargo, el principal resultado encontrado fue que el estrés laboral afecta negativamente al desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales; sin embargo, esta influencia no es relevante, suponiendo que el trabajador está realizando un adecuado manejo del estrés (21).

**Ponce P, Ramos G. en el año 2018.** En su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa METAQUIM Arequipa 2018” obtuvieron como resultados que 32,9% de los colaboradores de METAQUIM tienen entre 29 y 38 años, 28,6% entre 18-28 años, 27,1% entre 38 y 48 años y 11,4% de 49 años a más. En relación al desempeño laboral, el 84,6% presentan un desempeño laboral regular, 8,6% un buen desempeño laboral y 7,1% un mal desempeño laboral. Asimismo, 60% presentan bajo nivel de estrés laboral y 40% estrés laboral medio, donde 51,4% presentan poca influencia de los estresores, 44,3% una influencia media y 4,3% un alto grado de influencia, siendo los principales estresores el área de trabajo en 82,8%, liderazgo de jefaturas en 90%. Mediante la prueba de chi cuadrado ( $X^2=11.53$ ), se determinó que el estrés laboral y el desempeño presentan relación estadística significativa ( $P<0.05$ ) y con el coeficiente de Pearson ( $y=0.40$ ), se encontró que existe una correlación inversa moderada, refiriendo que a mayor estrés laboral el desempeño disminuye (22).

**Dancourt M. en el año 2018.** En su estudio “Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel – Lima 2018”, obtuvo como resultado que existe relación inversa y significativa de tipo moderado media entre las variables de estrés y desempeño laboral ( $r= -0,668$   $p = 0.000$ ), es decir cuanto mayor es el nivel de estrés, menor será el nivel de desempeño laboral, y viceversa. En relación al nivel de estrés se encontró que 53% de trabajadores tienen un nivel alto de estrés y 47% un nivel medio de estrés, y en cuanto al desempeño laboral el 60% tiene un nivel bajo de

desempeño y 40% tiene un nivel medio de desempeño. Así mismo el 90% señala que un factor estresante es el exceso de trabajo, 46,6% al trabajo monótono y 61% a la falta de preparación. Finalmente, en lo que respecta a la productividad, 66,7 % de trabajadores tienen una productividad baja (23).

**Rodríguez J, Vargas E. en el año 2018.** En su investigación “El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature- Alhelí”, distrito del Porvenir-Trujillo, 2018”, concluyeron que los trabajadores perciben el nivel de estrés en alto con 50 %, el nivel medio 30% y en nivel bajo 20%. En cuanto al desempeño laboral 55 %, presenten un desempeño bajo, 5% medio y 44% alto. También se obtiene un coeficiente de correlación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, de 0,806 correspondiendo a una correlación positiva, alta (fuerte o considerable), y un valor de significancia  $p= 0,00$ , es decir menor a 0,005, concluyendo que existe relación entre ambas variables (24).

**Del Águila H. en el año 2019.** En su investigación “Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019”, obtuvieron como resultados que hay relación entre estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conselva, mediante el análisis estadístico de Rho Spearman con un coeficiente de 0.257 (correlación positiva baja) y un p valor de 0.001, indicando que el estrés tiene relación positiva baja, poco significativo en el desempeño laboral; es decir el desempeño laboral de los colaboradores se ve de cierta manera afectado por el estrés que viven en la empresa, limitando el cumplimiento de objetivos propios y de la organización; encontrándose que el estrés laboral afecta a 3 dimensiones del desempeño laboral: calidad de servicio, productividad, y conocimiento (25).

### **Locales**

**Iparraguirre Z, Yupanqui J. en el año 2016.** En su estudio “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016”, encontraron como resultados que 50% de los colaboradores presentan estrés laboral en alguna oportunidad, el cual influye en el desempeño laboral del 22,7%. Se obtuvo un valor de Chi cuadrado de Pearson igual a 96,547 y  $P=0,048$ , siendo menor al nivel de significancia ( $\alpha=0,005$ ), por lo tanto,

concluyen que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, también se determinó con la prueba de Somers que hay una fuerte relación positiva entre las dos variables. Así mismo se obtiene que el ambiente laboral influye casi nunca en el estrés laboral en el 45,5% y algunas veces en 9,1% (26).

**Collantes R, Mamani M. en el año 2018.** En su investigación “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”, obtuvieron como resultados que existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral, mediante la prueba de Chi – Cuadrado de 13,291, mayor al valor teórico de 7,8294 y con un nivel de significancia de  $p= 0,000$  ( $0,000 < 0,5$ ). También se encontró que 54,9% tienen un nivel de estrés laboral medio, de los cuales 51% de trabajadores tienen un desempeño laboral regular y solo 2,8% un desempeño laboral alto. En cuanto al desempeño laboral global 78,9% tienen desempeño regular, de donde 52,1% presentan un nivel de estrés laboral medio y 26,8% un nivel de estrés laboral bajo. Además, 42,3% presentó agotamiento emocional, 57,7% despersonalización en el trabajo y 87,3% una baja en la realización personal (27).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Estrés:**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que desencadena el organismo para la acción, es decir se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia, y que se genera ante cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente en nuestra vida, como cambiar de trabajo, hablar en público, presentarse a una entrevista o cambiar de residencia, etc. , también dependerá del estado físico y psicológico de cada individuo (28).

La Organización Internacional del trabajo (OIT) refiere que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias (29).

Otros autores lo definen como un conjunto de procesos fisiológicos y psicológicos que se desarrollan cuando existe un exceso percibido de demandas ambientales sobre las capacidades percibidas del sujeto para poder satisfacerlas, y cuando el fracaso en lograrla tiene consecuencias importantes percibidas por el sujeto (30).

Es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga, tal respuesta puede ser psicológica o fisiológica, por lo tanto, el estrés implica cualquier factor que actúe internamente o externamente al cual es difícil de adaptarse y que conlleva a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo. En conclusión, el estrés es la respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante un estímulo, que se conoce como estresor y que puede ser un evento, objeto o persona (31).

### **2.2.2. Componentes del estrés:**

**2.2.2.1. Estrés:** es la adecuada activación para terminar con éxito una determinada prueba o situación complicada (30).

Es el estrés o tensión positiva que acompaña el logro y el regocijo, es la tensión que ayuda a vencer los retos, tales como los que se encuentran en un trabajo directivo o una actividad física, y que nos obliga a hacer grandes progresos contra los obstáculos (32).

**2.2.2.2. Distrés:** se refiere a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicofisiológica, es decir, cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto, apareciendo principalmente irritabilidad y ansiedad (30).

Es aquel que produce disfunciones en el individuo y las organizaciones, dado que una sobrecarga en los sistemas físicos y mentales de la persona, trastorna su funcionamiento, causando reacciones negativas, las cuales se evidencian en la forma de mayor ausentismo, accidentes, insatisfacción y menor desempeño y calidad en el trabajo y por ende en la productividad (32)

### **2.2.3. Enfoque del estrés:**

**2.2.3.1. Estrés como estímulo:** se define como la condición ambiental, que se dedica a identificar las diferentes fuentes de presión que inciden en las personas, refiriéndose al estudio de las respuestas fisiológicas, cognitivas, y conductuales consecuencias de dicha presión (33).

**2.2.3.2. Estrés como respuesta:** ocasionado por indicios de tensión, siendo las respuestas psicofisiológicas y conductuales las que definen el estrés. Es el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo, con activación específica neuroendocrina ante el estresor amenazante (33).

**2.2.3.3. Estrés interactivo:** integra las dos posturas anteriores, definiéndolo como la interacción del individuo con el medio, es decir, es la valoración que el sujeto hace de la situación (33).

### **2.2.4. Estrés laboral:**

Respuesta física y emocional nociva que se produce cuando los requerimientos de trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores (1).

Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que lo conllevan a poner a prueba su capacidad para hacer frente a la situación, y que se agrava cuando el empleado siente que no cuenta con el apoyo suficiente de sus supervisores y colegas (34).

El estrés laboral es una respuesta que surge del individuo como respuesta a un proceso interactivo que mantienen con el medio laboral en el que se desenvuelve y cuya respuesta puede variar de acuerdo con las diferencias de cada individuo (32).

### **2.2.5. Fases del Síndrome del estrés o síndrome de Adaptación General (SAG):**

El Síndrome de adaptación general fue propuesto por el Dr. Hans Selye y se basa en la respuesta del organismo frente a una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases o etapas (33):

**2.2.6.1. Fase de alarma:** ante la percepción de un estresor el organismo empieza a desarrollar un conjunto de alteraciones fisiológicas y psicológicas (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a una situación estresante (33).

**2.2.6.2. Fase de resistencia:** supone la fase de adaptación a la situación estresante, en ella el cuerpo trata de adaptarse manteniendo su activación fisiológica, cognitiva, emocional y comportamental en un grado más moderado con el fin de responder en cualquier momento de la manera menos lesiva para la persona (33).

**2.2.6.3. Estado de agotamiento:** La exposición prolongada y continua a un estresor hace que la energía del cuerpo se vaya agotando, debilitando el sistema inmunológico, disminuyendo las defensas del cuerpo y propiciando colapsos en la salud (33).

### **2.2.6. Modelo teórico del estrés laboral (demanda- control):**

Propuesto por Karasek en 1979, es uno de los primeros modelos y es el más influyente en investigaciones de estrés laboral, se creó debido a la observación de que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades (33).

Este modelo analiza sistemáticamente los factores del entorno laboral que contribuyen a padecer estrés laboral y alteraciones en el bienestar del trabajador y propone diferenciar tres factores fundamentales que conllevan al estrés laboral (35):

- a) Factores que se relacionan con las expectativas del trabajador.
- b) El grado de libertad para cumplir con dichas expectativas, es decir la autonomía laboral.

- c) El grado de apoyo de la organización para hacer frente de forma adecuada a lo requerido.

El modelo de Karasek es bidimensional dado que integra dos dimensiones:

**2.2.6.1. Demandas psicológicas:** Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Hacen referencia a cuánto se trabaja (cantidad o volumen de trabajo), presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas; por ende, no se circunscriben solamente al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea (33).

**2.2.6.2. Control:** se refiere a la dimensión esencial del modelo, dado que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende solo del hecho de tener muchas demandas o del no tener capacidad de control para resolverlas, sino el control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades, definiendo la primera como la posibilidad inmediata que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo y de controlar sus propias actividades; y a la segunda como el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades de aprendizaje, creatividad y trabajo variado (33).

Según Karasek el control se trata de las oportunidades o recursos que la organización brinda a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo (33).

**2.2.7. Modelo clásico de estrés laboral:**

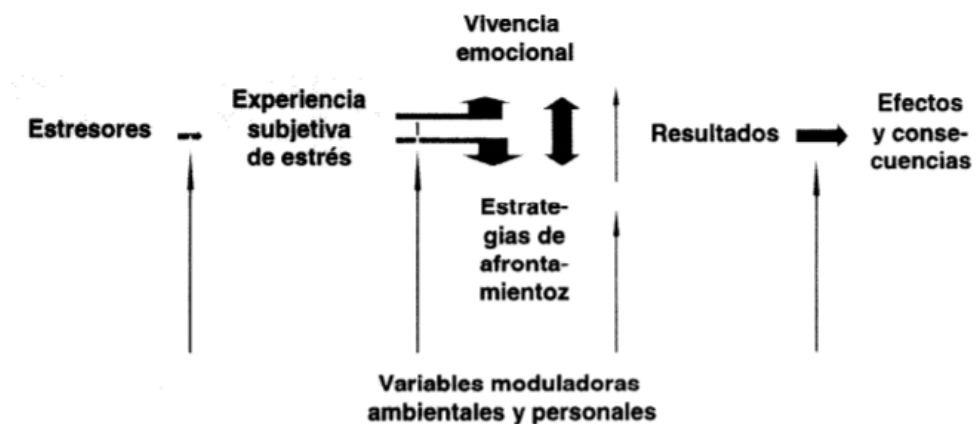
Señala que primeramente se encuentran, las experiencias de estrés, las cuáles vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que se pueden caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Estas situaciones son percibidas por las personas y se inicia la experiencia de estrés, la cual desencadena una serie de vivencias emocionales y pone en marcha un conjunto de procesos para afrontar dichas situaciones o experiencias de estrés. En relación al mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se generan unos u otros resultados para la persona, y la mayor o menor duración de esos resultados pueden

originar efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la persona. Todas estas relaciones pueden estar moduladas o moderadas por una serie de variables ambientales y personales (36).

### 2.2.8. Fuentes de estrés laboral:

El estrés laboral está presente en todos los medios y ambientes de trabajo, debido a las renovaciones, la competencia, los cambios de la nueva tecnología, la excesiva responsabilidad, los desafíos, la relación con el resto de los trabajadores, la falta de participación en la toma de decisiones, la sensación de monotonía, los sentimientos de alineación o escasa valoración por parte de los superiores y el horario (37).

La mayor parte de las fuentes de estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo de gestión de las entidades. Dichas fuentes pueden ser perjudiciales por lo que también se les denomina estresores laborales (34):



*Fuente: Universidad de Valencia. El estrés laboral una perspectiva individual y colectiva (45).*

#### 2.2.8.1. Clima organizacional:

El clima organizacional es el conjunto de características de calidad de vida laboral que tiene gran influencia en la producción y el progreso del talento humano (38).

Se destacan los factores estresores relacionados con la cultura institucional, entre ellos la mala comunicación, la falta de claridad en los objetivos y en la estructura



de la entidad, las perspectivas profesionales, falta de perspectivas de promoción profesional, promoción excesiva o insuficiente, actividad poco valorada socialmente, remuneración por trabajo a destajo, ambigüedad de roles, sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros y el exceso o carencia de capacidades para el puesto (39).

**2.2.8.2. Mala comunicación en el trabajo:** Cuando existe una mala comunicación, como consecuencia, se genera un bajo rendimiento laboral, es por ello que la organización debe propiciar la comunicación entre los trabajadores en la actividad laboral, y puede ser: formal, vertical ascendente, vertical descendente, horizontal e informal, dejando claramente establecida la misión y las metas de la organización (40).

**2.2.8.3. Cambios en la organización:** los cambios de trabajo que supongan un gran esfuerzo de adaptación laboral generan inseguridad y sensación de amenaza en el trabajador (41).

**2.2.8.4. Ambigüedad de rol:** en una organización, el “rol” o “papel” de cada trabajador es el conjunto de actividades a desarrollar, la forma de comportarse y las formas de relación asociadas con su actividad laboral. Es todo lo que se espera de quien desempeña cada puesto de trabajo con independencia de quien lo realice. De esta forma se produce una ambigüedad de rol cuando el trabajador tiene una inadecuada información sobre qué es lo que debe hacer en su trabajo o cuál es su función dentro de la organización, conllevando al trabajador a vivir en la incertidumbre, puesto que no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol y que metas y objetivos debe alcanzar en la organización; no tiene claro si está dejando de realizar algunas funciones que la empresa espera que realice, o por el contrario, está tomando decisiones que exceden de su ámbito de actuación. La ambigüedad de rol es uno de los estresores más potentes (41).

**2.2.8.5. Estructura organizacional:** la estructura organizacional se refiere a procedimientos coordinados entre las personas. Generalmente hay cuatro calificativos comunes a toda organización tales como: coordinación de

esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y una jerarquía de autoridad (38).

Una mala organización del trabajo, es decir el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, así como la manera en que se gestionan pueden generar estrés laboral, asimismo el exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden dar origen a una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o condiciones laborales insatisfactorias. Estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no tenga suficiente apoyo de los demás o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (34).

**A. Control sobre el trabajo:** Si el trabajador tiene un control mayor sobre su trabajo y la forma en que lo realiza y cuando más participe en las decisiones que involucran a su actividad, la probabilidad de que sufra estrés será menor (34).

**B. Falta de iniciativa/autonomía:** se entiende por autonomía a la libre disposición que se concede al trabajador respecto a la gestión de su tiempo de trabajo y descanso (42) brindándole la posibilidad de organizar su tiempo de trabajo. La falta de autonomía puede generar insatisfacción (43).

**C. Carga y ritmo excesivo de trabajo:**

**c.1. Carga de trabajo:** se refiere a los requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Cuando el trabajador sobrepasa el nivel o grado de exigencia de la tarea a realizar, puede sufrir consecuencias negativas tales como: síntomas de fatiga tanto física como mental, bajo rendimiento, insatisfacción laboral y aumento de los riesgos de accidentes (40).

**c.2. Ritmo excesivo de trabajo:** un ritmo excesivo de trabajo puede acarrear un esfuerzo superior y largas jornadas laborales, y puede incitar a renunciar a la seguridad en el trabajo. (40) Las presiones de tiempo juegan un papel importante en el ritmo de trabajo, puesto que, se contempla a partir del tiempo destinado a la tarea, la recuperación de retrasos y el tiempo de trabajo con

rapidez (44). Las repercusiones que puede tener en la salud son estrés, fatiga, depresión e insatisfacción, incidiendo negativamente también en las relaciones sociales y familiares (45).

**c.3. Conflicto de rol en la estructura formal y cadena de mando:** Se produce cuando hay demandas, exigencias en el trabajo que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo. Esto puede ocurrir, por ejemplo, por órdenes contradictorias entre distintos niveles jerárquicos, ambos, por encima del trabajador o bien por falta de tiempo para realizar dos órdenes al mismo tiempo (41).

#### **2.2.8.6. Territorio organizacional:**

Alude a la disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo. La mala o falta de disposición de espacio físico puede incrementar cualquier tipo de riesgo laboral (38).

#### **2.2.8.7. Tecnología:**

Se refiere a los materiales y equipos con los que cuenta el trabajador para realizar de manera apropiada la labor que le corresponde hacer en su centro de trabajo, así como la capacitación e inducción que reciben los colaboradores para el uso de las mismas (38).

**A. Conocimiento técnico:** la falta de formación, entrenamiento o aclimatación previa al desempeño de una determinada tarea, son potentes estresores laborales, pues obligan al trabajador a desempeñar funciones para las que no se sienten completamente preparados (41). De lo contrario cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones de trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral (34).

**B. Uso de la tecnología:** existe temor a enfrentarse a una situación nueva que posiblemente no domina, como la introducción de nuevas tecnologías en los métodos de trabajo tradicionalmente realizados de forma manual (41).

#### **2.2.8.8. Influencia del líder:**

Hace referencia a la influencia ejercida por determinadas personas principalmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados (38). El liderazgo dependerá del estilo de mando por parte del líder, dónde un estilo de mando negativo generará estrés entre los trabajadores (34).

**A. Estilo de mando:** el estilo de mando influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Y se ha diferenciado en: autocrático, democrático, pasivo o laissez faire y paternalista (44).

**a.1. Estilo autoritario o autocrático:** se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da órdenes. El jefe tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus trabajadores, limita la información sobre los problemas de la organización y las opiniones de los trabajadores no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por consecuente, este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad (39).

**a.2. Estilo democrático o participativo:** representado por un jefe que generalmente escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica. El jefe se centra en la función de coordinar con el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general (39).

**a.3. Estilo pasivo o Laizzer Faire:** este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos, no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen (39).

**a.4. Estilo paternalista:** el jefe opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. El estilo paternalista se basa en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y utiliza métodos de control general y suave, pero al igual que el autoritario no deja opción a la participación (39).

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores, así como la colaboración y el compañerismo, de igual modo contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo (39).

**B. Excesivo control y supervisión:** Cuando existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, limitando en exceso la capacidad de decisión e iniciativa de los trabajadores, puede generar situaciones de estrés en estos (41).

**C. Falta de cohesión:**

Se refiere a que las personas no se identifican con el grupo de personas con el que trabajan a diario, generándose un grupo de trabajo y no un equipo (38).

Las tareas rutinarias y monótonas pueden producir un empobrecimiento del trabajo, las tareas rutinarias y monótonas demandan un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social. Esto provoca carencia de estimulación, sensación de falta de libertad y apatía en los trabajadores, en la esfera social conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales (40).

Así mismo el estatus o prestigio dentro de la organización también constituye una fuente generadora de estrés por falta de cohesión, y que se determina mediante dos aspectos importantes (44):

- a) **Nivel de cualificación:** Es un elemento que contribuye a la satisfacción o insatisfacción laboral, según se corresponda o no con la cualificación es decir con el conjunto de competencias y conocimientos necesarios del trabajador para desarrollar una tarea en un grupo de trabajo determinado de manera eficiente (44).
  
- b) **Infrautilización de habilidades:** Ocurre cuando las actividades de las tareas a realizar son muy inferiores a la capacidad profesional del trabajador. Esta situación le genera sensación de infravaloración profesional, dado que el trabajador piensa que puede cumplir un papel más importante en su empresa y que no se aprovechan sus cualidades profesionales (41)

**2.2.9.9. Respaldo del grupo:** significa fomentar buenas relaciones interpersonales en los espacios laborales para que haya un respaldo del grupo por cada uno de los miembros y para lograr con éxito las actividades del grupo es fundamental la comunicación, lo cual se logra con respeto mutuo (43). Cuando el apoyo sea mayor que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, la probabilidad de que sufra estrés laboral será menor (39).

**A. Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales también son una fuente generadora de estrés entre los trabajadores sobre todo cuando hay una supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo, las malas relaciones con los compañeros, intimidación, acoso y violencia, el trabajo aislado o solitario y la ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas (39).

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que en las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas pero si no se establece entre los trabajadores una actitud de respeto, comprensión, cooperación y cortesía no se conseguirá una atmósfera laboral de comprensión y de armonía que facilite la

solución de cualquier conflicto interpersonal y favorezca a un buen clima laboral (40).

Las relaciones interpersonales y grupales juegan un papel importante en el crecimiento de la persona, los refuerzos sociales en el entorno favorecen la adaptación e incrementan la calidad de vida. Generalmente las situaciones que se convierten en fuentes de estrés interpersonal son a causa de deficientes relaciones entre compañeros, supervisores, etc. La fuente de estresores grupales son la falta de cohesión, presiones grupales, el clima y conflicto grupal (38).

Otros autores establecen cinco tipos de estresores más relevantes para la actividad laboral:

- a) **Estresores del medio ambiente físico:** hace referencia al espacio físico para realizar la tarea laboral, y que también involucra la iluminación, temperaturas extremas, ruido prolongado, vibración, área contaminada y alto nivel de toxicidad (45). El ruido incontrolable es estresante y lleva a la disminución del desempeño de la tarea y de la motivación, además el ritmo de trabajo, carga de trabajo, el número de horas laborales puede contribuir de alguna manera a la experiencia del estrés (37).
- b) **Estresores individuales:** se refiere a la ambigüedad y conflicto de roles, el exceso de trabajo, la responsabilidad y el desarrollo de carreras (45).
- c) **Estresores grupales:** destacan la falta de apoyo del grupo, falta de cohesión, presión del grupo y conflictos entre grupos (45). Estos estresores se presentan en el lugar de trabajo y entre ellos sobresalen la falta de control y previsión, el conflicto interpersonal y el esfuerzo emocional, siendo los niveles de control personal y de previsión los que tienen mayores efectos en el desempeño y en el estrés laboral; igualmente los conflictos interpersonales con los compañeros de trabajo, supervisores o clientes, que van desde discusiones hasta incidentes sutiles de comportamiento poco amigable. Estos conflictos ocurren cuando los recursos son escasos, cuando hay intereses incompatibles o cuando sienten que no son tratados de manera justa (37).

- d) **Estresores organizacionales:** incluye a los nuevos modelos de la tecnología, la forma de liderazgo, las políticas de trabajo por turnos, el clima, la estructural y el territorio organizacional (45).
- e) **Estresores extra organizacionales:** incluyen a las presiones económicas, cambio de residencia y situaciones familiares (45).

### 2.2.9. Consecuencias del estrés laboral:

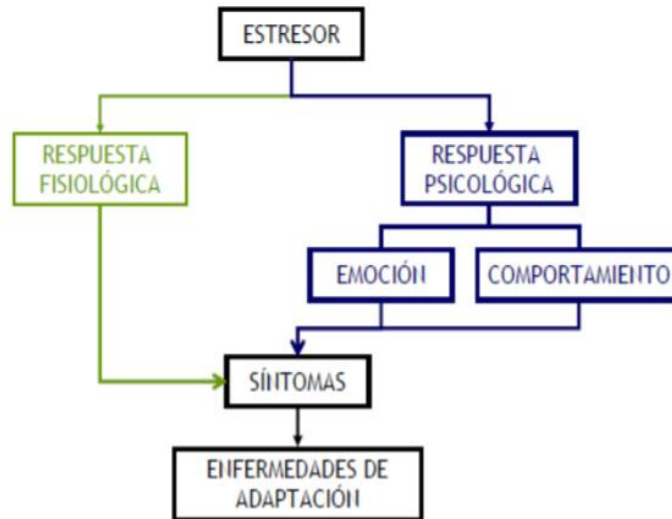
El estrés laboral aparece en las organizaciones como consecuencia de sobrecarga, intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, lo que conlleva al trabajador a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan (37):

- a) Insatisfacción laboral
- b) Apatía por el trabajo
- c) Disminución en el rendimiento
- d) Dificultades en las relaciones interpersonales

Otros autores señalan que la presencia de estrés laboral, repercute en el nivel de salud y eficiencia organizacional, dado que la experiencia de estrés no sólo tiene efectos sobre el trabajador sino también sobre los diversos resultados organizacionales, tales como en el nivel de desempeño de los trabajadores, índices de rotación y ausentismo, grado de motivación y satisfacción laboral (46).

Además sostienen que los trabajos que solicitan un alto nivel de responsabilidad, pero que no permiten que los colaboradores controlen su tiempo, tienen probabilidad de generar enfermedades provocadas por el estrés en sus trabajadores, dado que los trabajadores que se encuentran afrontando situaciones estresantes pueden presentar problemas digestivos, dolores de cabeza, insomnio, infartos, problemas fisiológicos, deterioro del bienestar psicológico, comportamientos improductivos como ausentismo y abuso de drogas, entre otros (37).





*Fuente: Universidad Internacional Sek. Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones (20).*

#### 2.2.10. Niveles de estrés laboral:

- a) **Nivel de estrés bajo:** el trabajador se encuentra en una fase de alarma, por ello es importante identificar el o los factores causantes de estrés para poder ocuparse de ellos de manera positiva (47).
  
- b) **Nivel de estrés intermedio:** el trabajador puede romper el equilibrio entre lo laboral y lo personal, no se debe agotar la resistencia y es necesario que la persona haga conciencia de la situación en la que se encuentra y trate de ubicar que puede modificar (47).
  
- c) **Estrés:** el trabajador se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental, situación que puede conllevar a consecuencias más graves de salud (47).
  
- d) **Nivel de estrés alto:** significa que el trabajador debe buscar ayuda (47).

#### 2.2.11. Desempeño laboral:

Es la demostración aptitudinal del trabajador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un eficiente resultado y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona (48).

Se refiere a aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en relación a las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (49).

Es el grado mediante el cual, el empleado cumple con los requisitos de trabajo, es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde el individuo funciona con una gran labor y satisfacción laboral (50).

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda objetivos fijados, constituyendo una estrategia individual para lograr los objetivos (51).

El desempeño laboral es aquel donde el individuo demuestra competencias laborales alcanzadas, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a lograr los resultados que se esperan, en concordancia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa (52).

#### **2.2.12. Dimensiones del desempeño laboral:**

Otros autores se refieren a las dimensiones como características y señalan que corresponden a estas, los conocimientos, las habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollo de su trabajo (53).

- A. Conocimiento:** incluye la calidad, la precisión, el número y la pulcritud del trabajo, así como la cantidad de trabajo realizado, el tiempo necesario para hacerlo y la iniciativa, es decir la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas (53). Implica la realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas, así como también la experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo. (52).

Además, se refiere al nivel que se alcanza en conocimientos técnicos o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, es la capacidad que tiene el trabajador de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia, dado que el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (53).

- B. Organización, comunicación:** en esta dimensión se incluye a liderazgo, entendiéndolo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de objetivos y metas (53) y a la comunicación, que se refiere a la capacidad de expresar las ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente, teniendo en cuenta el lenguaje o terminología y las necesidades del receptor, utilizando una gramática y estructura organizacional adecuadas (53). Esta dimensión también tiene en cuenta la cooperación, la actitud hacia el trabajo, la capacidad para llevarse bien con los demás y realizar sus actividades de manera efectiva (54).
- C. Iniciativa:** es la intención de poder influir en los acontecimientos que se producen para poder lograr los objetivos. Es la habilidad de crear situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente y las medidas que se toman para alcanzar objetivos más allá de los que se requieren, elaborando y ejecutando un plan (53).
- D. Responsabilidad:** en esta dimensión se incluye a la adaptabilidad, la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, de igual modo a la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, entre ellas su asistencia, y por último a la presencia, aspecto relacionado a la realización adecuada del trabajo (54). Abarca el cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas en los puestos de trabajo y de las características personales que se requieren en el desempeño de ocupaciones o cargos determinados (52).
- E. Adaptabilidad:** se refiere al mantenimiento de la efectividad en diferentes ambientes y con diversas asignaciones, responsabilidades y personas (53). Es la capacidad que tiene una persona para resolver problemas y reaccionar de una manera flexible a las exigencias variantes e inconstantes de ambiente, por lo tanto es la capacidad de acomodarse a los cambios que existan sin que esto afecte a la eficacia y rendimiento de las organizaciones (51).
- F. Desarrollo de talentos:** hace referencia a la capacidad para desarrollar habilidades y competencias de los miembros del equipo, planificando actividades de desarrollo efectivo relacionando los actuales cargos con los futuros (53).

El activo más importante que tiene una organización, es el talento humano, es por lo tanto que varias empresas buscan la manera de poder motivar a los empleados para que ellos tengan un sentido de pertenencia, asimismo buscan desarrollar todo el potencial que tienen sus empleados, con la finalidad de que estos se desempeñen al 100% en sus actividades diarias y eso se pueda ver reflejado en la productividad que van teniendo las empresas año tras año (55).

**G. Estándares de trabajo:** se refiere a las capacidades de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema de trabajo y mejorarlo (56).

### **2.2.13. Factores del desempeño laboral:**

#### **A. Satisfacción en el trabajo:**

Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno, es el que determina la productividad y el buen funcionamiento dentro de una empresa u organización (57).

Los factores que intervienen en la satisfacción laboral es la actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales, así mismo está ligada de manera proporcional al nivel de compromiso que tienen con la empresa y su productividad (57).

Una persona que tiene un alto grado de satisfacción laboral muestra una actitud positiva hacia su trabajo, y entre más alto sea el nivel de satisfacción laboral de un trabajador, mayor será su motivación, compromiso y productividad (57).

**B. Autoestima:** se define como un sistema que necesita la persona, mostrando la necesidad para conseguir nuevas situaciones en la entidad, como el anhelo de poder lograr ser reconocido en el equipo de trabajo. La autoestima es esencial para que en los trabajos se brinde la oportunidad de demostrar sus potenciales a los colaboradores. Vinculada con la labor diaria, la autoestima es el componente que determina de manera significativa, la forma para hacer frente a las perturbaciones deprimentes, puesto que la vulnerabilidad casi siempre es contaminante para la forma de expresar las emociones reales, por lo tanto, se debe confiar en ciertas

atribuciones propias y ser manejables en casos donde hay muchos problemas. Sin embargo, equilibrio depende de la autoestima, cualidad de la personalidad que es mediador entre el éxito y el fracaso (57).

- C. Trabajo en equipo:** Un equipo es aquel donde los esfuerzos individuales de sus integrantes dan como resultado un desempeño mayor que la suma de sus partes individuales (55).

El trabajo en equipo se refiere a la capacidad de las personas para desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo, con el fin de alcanzar las metas y los objetivos de las organizaciones donde se desenvuelven, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita lograr lo propuesto y un trabajo efectivo (55), puesto que cuando los empleados se juntan, satisfacen muchas carencias, generando una estructura con un sistema firme de interacciones así como fenómenos y procedimientos, como la cohesión del equipo, la igualdad de sus integrantes, el nacimiento del liderazgo, pautas de comunicación, entre otros (57).

- D. Capacitación del trabajador:** es otro factor importante que se debe tener en cuenta, ya que es una fase de formación implementada por el área del personal, cuya finalidad es que la persona se desenvuelva de forma eficiente en su trabajo (57).

#### **2.2.14. Grado de desempeño laboral:**

- A. Bajo:** cuando la productividad del trabajador es inferior a la media estándar de sus compañeros o puesto de trabajo, en condiciones similares (52).
- B. Medio:** cuando el personal cumple con las actividades asignadas pero no adecuadamente, poseen habilidades, pero éstos no sobresalen en el trabajo (52).
- C. Alto:** cuando el personal está capacitado para alcanzar los objetivos de la empresa con un alto rango de excelencia. Sus habilidades no solo destacan en el trabajo colectivo, sino que también ha adquirido otras habilidades relacionadas con el compromiso y la responsabilidad autodirigida (52).

### 2.2.15. Teoría de los Sistemas:

Propuesta por Betty Newman, describe las respuestas físicas del cuerpo al estrés y el proceso por el cual el hombre se adapta al mismo. Este proceso está compuesto por tres funciones básicas: alarma, resistencia y agotamiento; la primera se desencadena cuando se percibe el estrés, el mismo que preparará al organismo para defenderse, sin embargo si el estrés persiste, la fase de resistencia no se hará esperar y el cuerpo moviliza todas las capacidades de afrontamiento y todos los mecanismos de defensa del individuo para alcanzar la homeostasis, así mismo señala que si la situación estresante ha sido abrumadora por su larga duración, los recursos del individuo se agotan y el organismo comienza a debilitarse, y si este persiste se puede producir la muerte. Betty Newman refiere que el estrés incrementa la demanda de un reajuste por parte de la persona para adaptarse al problema que se le presenta, lo que posibilita que el resultado sea la salud o la enfermedad (58).

El modelo está organizado alrededor de la reducción de la tensión en el desarrollo y mantenimiento de la salud, del mismo modo define a la persona como un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente para facilitar la armonía y el equilibrio entre los ambientes interno y externos, señalando que la intervención de enfermería tiene por objeto reducir los factores que generan tensión y las condiciones adversas que afectan o podrían afectar el funcionamiento óptimo en la situación determinada de una persona (58).

Así mismo Newman definió los siguientes conceptos metapardigmáticos:

- a) **Salud:** la define como un movimiento continuo del bienestar a la enfermedad, dinámico y sujeto a un cambio constante. En este sentido el bienestar o estabilidad óptimos son indicadores de que las necesidades en su totalidad han sido satisfechas. Es así como el individuo se encuentra constantemente expuesto al dinamismo sea en bienestar o en enfermedad y que se puede dar en diferentes grados y espacios (59).
- b) **Persona:** se concibe como cliente/sistema, cliente el cual puede ser un individuo, una familia, un grupo, una comunidad o un problema social y el

sistema cliente considerado como un compuesto dinámico de interrelaciones entre factores fisiológico, psicológico, sociocultural, de desarrollo y espiritual. También considera que el cliente cambia o se mueve constantemente y se observa como el sistema abierto que interacciona recíprocamente con el entorno (59).

- c) **Entorno:** conformado por los factores internos y externos que rodean e influyen en el sistema del cliente. Así mismo señala que los elementos estresantes son importantes para determinar el concepto de entorno, describiéndolos como fuerzas del entorno, a las cuáles subdivide en intrapersonales, interpersonales y extrapersonales (60).

Se refiere a los elementos estresantes como estímulos productores de tensión que se generan dentro de los límites del sistema del cliente y que dan lugar a un resultado que puede ser positivo o negativo (60).

**c.1). Fuerzas intrapersonales:** son aquellas que tienen lugar en el interior del individuo, como las respuestas condicionantes (60).

**c.2). Fuerzas interpersonales:** aquellas que tienen lugar entre uno o más individuos, como las expectativas del rol (60).

**c.3). Fuerzas extrapersonales:** aquellas que se dan en el exterior del individuo, como las circunstancias económicas (60).

- d) **Enfermería:** Considera que la enfermería es una profesión única que se encarga de todas las variables que afectan a la respuesta del individuo frente al estrés (60).

En la presente investigación se aplicará la teoría al identificar las respuestas físicas de los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa Gesvias, ante los diferentes estresores presentes en su ambiente de trabajo, y mediante dicha identificación se podrá determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral.

### **2.3. Hipótesis:**

Ha: Existe relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo, Cajamarca.

Ho: No existe relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo, Cajamarca.



## 2.4. Variables

**Variable independiente:** Estrés laboral.

**Variable dependiente:** Desempeño laboral.

### Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Criterio de medición	Instrumento
<b>Independiente:</b> Estrés laboral	Respuesta física y emocional nociva que se produce cuando los requerimientos de trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores (14).	Para medir el nivel de estrés laboral se tendrán en cuenta los principales estresores laborales, distribuidos en siete áreas.	Clima organizacional	Misión y metas de la organización.	4 a 16	Nivel de estrés laboral bajo = 25 a 43 puntos  Nivel de estrés laboral intermedio = 44 a 61 puntos  Estrés laboral = 62 a 79 puntos  Alto nivel de estrés laboral = 80 a 100 puntos	Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS Ivancevich & Matesson (1989).
				Estrategia de la organización.	4 a 16		
				Políticas generales, dirección y objetivos.	4 a 16		
			Estructura Organizacional	Presentación de informes.	4 a 16		
				Control sobre el trabajo.			
				Estructura formal			

				Cadena de mando			
			Territorio Organizacional	Espacio privado de trabajo	3 a 12		
			Tecnología	Conocimiento técnico	3 a 12		
				Uso de la tecnología			
			Influencia del líder	Supervisión	4 a 16		
			Falta de cohesión	Grupo de trabajo	4 a 16		
				Estatus o prestigio dentro de la organización			
			Respaldo del grupo.	Respaldo de metas profesionales.	3 a 12		
Desempeño laboral	Es la demostración aptitudinal del trabajador en cuanto a habilidades y destrezas en el ámbito laboral, que conduce a un	Se tendrá en cuenta el desempeño de la función y las características individuales en las tareas que le	Conocimiento	Calidad	8 a 40	Grado de desempeño laboral bajo= < 40 puntos	Escala de Evaluación del Desempeño
				Cantidad			
				Conocimiento del puesto de trabajo			

	eficiente resultado y que es medido de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada persona (15).	competente ejecutar a cada trabajador.	Organización	Iniciativa	6 a 30	Grado de desempeño laboral medio= 40 a 79	Laboral Dolan (2007).
				Liderazgo			
				Cooperación			
				Fiabilidad			
			Responsabilidad	Adaptabilidad	6 a 30	Grado de desempeño alto=80 a 100	
				Asistencia			
				Presencia			

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño y tipo de estudio:

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental y fue de tipo descriptivo de corte transversal y correlacional.

**Cuantitativo:** debido a que los datos obtenidos son susceptibles a ser medidos y sometidos a pruebas estadísticas para determinar la relación entre variables.

**No experimental:** Ya que no se manipularon las variables en estudio.

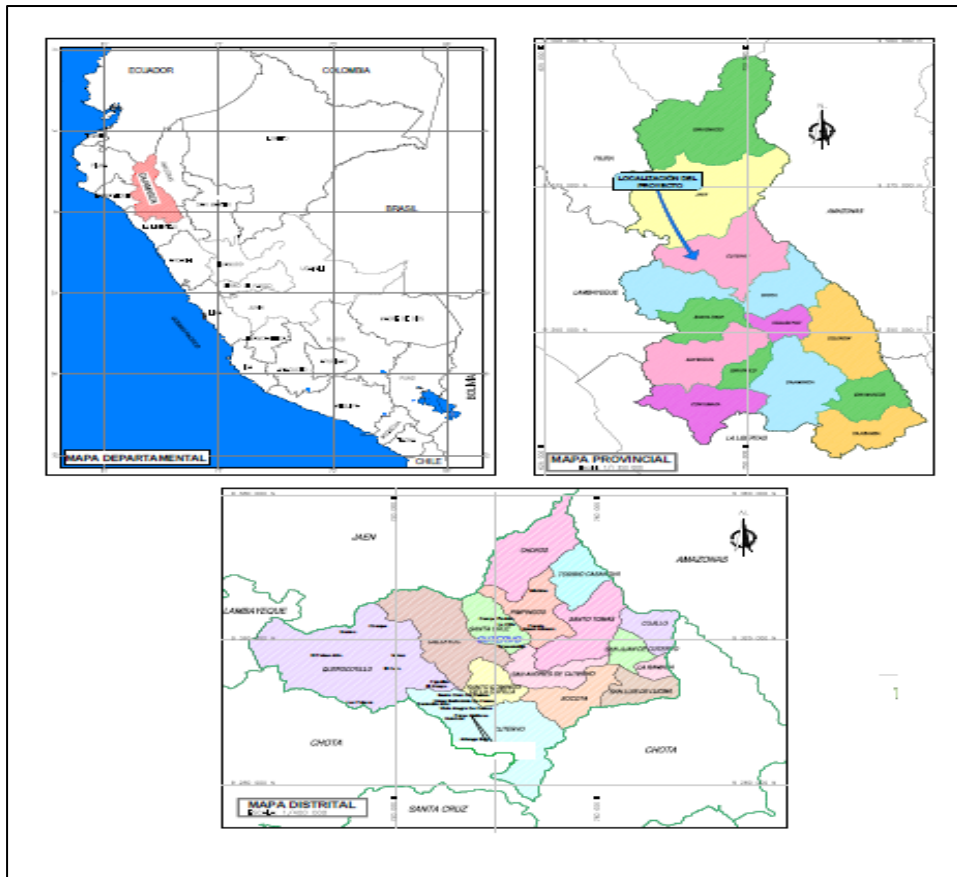
**Descriptivo:** puesto que se describieron y analizaron las características de la población en estudio, así como las variables de estrés y desempeño laboral tal y como se encontraron en la realidad, sin manipular las condiciones ambientales ni muestrales.

**Correlacional:** dado que se determinó cual es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

**Transversal:** porque la obtención de datos para la investigación se realizó en un tiempo y espacio determinado.

#### 3.2. Área de estudio:

La presente investigación se realizó en la empresa GESVIAS, la cual se encuentra ubicada en la provincia de Cutervo, la cual constituye una de las 13 provincias que conforman el departamento de Cajamarca en el norte del Perú y cuyos límites se distribuyen de la siguiente manera: por el Norte limita con la provincia de Jaén, por el Este con el departamento de Amazonas, por el Sur con la provincia de Chota y por el Oeste con el departamento de Lambayeque (60).



*Fuente: Portal del Servicio Nacional de Áreas Protegidas por el Estado (60).*

La empresa Gesvias brinda servicios de mantenimiento de vías de comunicación, las cuales se encuentran divididas en tramos, teniendo en cuenta para la investigación a los trabajadores de los tramos 1 y 2, el primero que comprende Cutervo- Chiple y el segundo Cutervo- Cochabamba.

### **3.3. Población del estudio:**

La población estuvo constituida por 90 trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa Gesvias.

### **3.4. Marco muestral:**

Estuvo constituido por todos los trabajadores del área de mantenimiento de vías de del tramo 01 y tramo 02 de la empresa Gesvias, entre ellos coordinador técnico, jefes de cuadrilla, auxiliares de mantenimiento y conductores de vehículos, cuya información fue proporcionada por el Gerente general en una base de datos de los trabajadores de la empresa en mención.

### 3.5. Muestra o tamaño muestral:

$$n = \frac{z^2 PQN}{E^2 * (N - 1) + z^2 PQ}$$

Dónde:

Tamaño de Muestra	n	?
Probabilidad de que ocurra el evento estudiado.	P	0,5
Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado. Su valor es 1- P.	Q	0,5
Error Estándar	E	0,05
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	Z	1,96
Total de la población.	N	93
	n	75

Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 75 trabajadores.

### 3.6. Criterios de inclusión y exclusión:

#### Criterios de inclusión:

- Trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS.
- Trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS que acepten participar voluntariamente en el estudio.

#### Criterios de exclusión:

- Trabajadores de la empresa GESVIAS que no trabajen en el área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02
- Trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS que no estuvieron presentes en el momento de la aplicación del instrumento.

### **3.7. Unidad de análisis:**

Cada uno de los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS que forman parte de la muestra.

### **3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos el Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS propuesto por Ivancevich & Matteson (Anexo 1) y la Escala de Evaluación del desempeño laboral propuesto por Dolan (Anexo 2), adaptados por Sonia Palomino Sánchez de la Universidad César Vallejo en su investigación “Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017”, validado por un juicio de expertos y con un Alpha de Crombach de 0,939.

El cuestionario para evaluar estrés laboral constó de dos partes, la primera conformada por datos sociodemográficos y la segunda constituida por 25 ítems tipo Likert relacionadas al estrés laboral y distribuidas en 7 áreas: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Los ítems 1,10,11 y 20 están relacionado con el clima organizacional, en donde el rango de estrés fluctúa entre 4 y 16 puntos, los ítems 2, 12, 16 y 24 con la estructura organizacional con un rango de estrés de 4 a 16 puntos, los ítems 3, 15, 22 con la estructura organizacional con un rango de estrés de 3 a 12 puntos, ítems 4,14 y 25 con la tecnología con rango de estrés de 3 a 12 puntos, los ítems 5, 6,13 y 18 con la influencia del líder con rango de estrés de 4 a 16 puntos, ítems 7,9,18 y 21 con la falta de cohesión y con rango de estrés de 4 a 16 puntos, finalmente los ítems 8,19 y 23 con el respaldo del grupo y con rango de estrés de 3 a 12 puntos.

Dichos puntajes se asignaron teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés

La sumatoria de los rangos de estrés de cada área y determinada por el puntaje en cada ítem determinaron el nivel de estrés donde de 25 a 43 puntos habrá un bajo nivel de estrés, de 44 a 61 un nivel intermedio de estrés, de 62 a 79 puntos estrés y de 80 a 100 puntos un alto nivel de estrés.

El cuestionario para evaluar el desempeño laboral estuvo constituido por dos partes, la primera conformada por los datos del trabajador a ser evaluado y la segunda por preguntas tipo Likert relacionada al desempeño laboral y agrupadas en 4 áreas: conocimiento (conformada por los ítems 1,2,3,4) y con una puntuación total de 8 a 40 puntos, organización (ítems 5,6,7) con una puntuación de 6 a 30 puntos y responsabilidad (ítems 8,9,11) con una puntuación de 6 a 30 puntos.

Dichos puntajes se asignaron teniendo en cuenta los siguientes criterios:

2	Deficiente
4	Insatisfactorio
6	Bueno
8	Muy Bueno
10	Destacado

La sumatoria de los puntajes en cada área determinaron el nivel de desempeño laboral, donde un nivel de desempeño bajo estuvo determinado por un puntaje menor a 40 puntos, un nivel de desempeño medio por 40 a 79 puntos, un nivel de desempeño alto por 80 a 100 puntos.



### **3.8. Proceso de recolección de datos:**

Para la recolección de datos se solicitó permiso a los responsables del área de Salud Ocupacional de la empresa GESVIAS, mediante una solicitud (Anexo 4).

La información de la variable estrés laboral, se obtuvo aplicando los cuestionarios para medir estrés laboral a cada uno de los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación de del tramo 01 y tramo 02 de la empresa GESVIAS, entre ellos el coordinador técnico, jefes de cuadrilla, auxiliares de mantenimiento, conductores de vehículos, personal de limpieza y guardián, a quienes inicialmente se les informó sobre la finalidad de la investigación, duración estimada, confidencialidad de la información proporcionada y el derecho a decidir si participar o no de la investigación, para lo cual se leyó a cada uno de los trabajadores un consentimiento informado, el cual procedieron a firmar quienes aceptaron participar (Anexo 3). Posteriormente se procedió a repartir cada uno de los cuestionarios previa explicación sobre cómo responder a cada una de las interrogantes. Finalmente se agradeció a los trabajadores por el tiempo e información brindada.

Para la obtención de datos correspondientes a la variable desempeño laboral, en el caso de auxiliares de mantenimiento, conductores de vehículos su desempeño fue evaluado por los jefes de cuadrilla a quienes se les entregó el instrumento correspondiente a la escala de Evaluación del desempeño Laboral, previa explicación sobre la forma de respuesta de cada una de las preguntas; en el caso de los jefes de cuadrillas, guardián y personal de limpieza su desempeño laboral fue evaluado por el coordinador técnico, cuyo desempeño laboral fue evaluado por el gerente general de la empresa.

### **3.9. Validez y confiabilidad del instrumento:**

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos en la investigación realizada por la Mg. Sonia Palomino Sánchez, titulada “Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA - 2017”, obteniéndose un coeficiente del Alpha de Crombach de 0,872 para el cuestionario de estrés laboral y de 0,939 para la Escala de desempeño laboral.

Para medir el grado de confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto en 10 trabajadores de un grupo diferente, con características similares a los individuos de la muestra en estudio, y que posteriormente no formaron parte de ella. La información obtenida fue analizada con el cálculo de fiabilidad de SPS 25, determinando un coeficiente de Alpha de Crombach de 0,878 para el cuestionario de estrés laboral y de 0,897 para el de desempeño laboral (Anexo 7), datos que indican que los instrumentos tienen un grado de confiabilidad muy alto.

### **3.10. Procesamiento y análisis de datos:**

Inicialmente se realizó una revisión de cada uno de los instrumentos aplicados para encontrar la puntuación total que obtuvo cada trabajador en relación al estrés laboral y al desempeño laboral. Posteriormente las respuestas y puntajes obtenidos fueron codificados en una base de datos, luego se procesó la información en el software estadístico SPSS versión 25.

Los resultados se presentan en tablas estadísticas simples y de doble entrada, a través de la distribución de frecuencias estadísticas y relativas, para cuyo análisis y discusión se tuvo en cuenta la estadística descriptiva e inferencial, así como el contraste de información con otros estudios y el marco teórico de la investigación, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados y finalmente elaborar las conclusiones.

### **3.11. Consideraciones éticas y rigor científico:**

La investigación estuvo sometido a las normas y códigos tanto éticos como morales, comprometiéndome a respetar los principios éticos que contienen estos códigos, entre ellos:

**Autonomía:** los trabajadores decidieron participar del estudio voluntariamente.

**Beneficencia:** se aplicaron los instrumentos, previa información de los objetivos, la importancia y los beneficios de la investigación.

**No maleficencia:** la investigación no origina ningún daño en los trabajadores, no se divulgará la información y se mantendrá la confidencialidad.

**Justicia:** los trabajadores que participaron en el estudio fueron tratados con respeto e igualdad sin establecer diferencias por la raza, color o género y mostrando respeto por su cultura, sus creencias y opiniones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

**Tabla 1: Características sociodemográficas de los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS. Cutervo, Cajamarca – 2021.**

<b>Características Sociodemográficas</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Femenino	2	2,7
Masculino	73	97,3
<b>Edad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
18 a 29 años	26	34,7
30 a 59 años	48	64,0
60 a 65 años	1	1,3
<b>Estado Civil</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Casado	32	42,7
Soltero	43	57,3
<b>Grado de instrucción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Sin educación	9	12,0
Primaria	22	29,3
Secundaria	40	53,3
Educación superior	4	5,3
<b>Procedencia</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Rural	47	62,7
Urbana	28	37,3
<b>Trabajo que realiza</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Jefe de cuadrilla	6	8
Auxiliar mantenimiento	52	69,3
Conductor	13	17,3
Coordinador técnico	1	1,3
Personal de limpieza	2	2,7
Guardián	1	1,3
<b>Tiempo de trabajo en la empresa</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Menor de 12	69	92,0
12 a 24 meses	5	6,7
Mayor a 24 meses	1	1,3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado por el investigador.*

En la tabla 1, con respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS, se observa que el sexo predominante es el masculino (97,3%) y en menor

porcentaje (2,7%) el femenino, por lo que se infiere que debido a que las actividades que se realizan en el mantenimiento de vías de comunicación requieren fuerza física, generalmente se contrata personal masculino, puesto que aún perduran los prejuicios que obstaculizan la participación femenina en los proyectos de infraestructura y construcción, dado que a menudo se cree que las mujeres son una población vulnerable para desempeñar funciones en las obras, sin tener en cuenta que los posibles peligros son los mismos tanto para hombres como para mujeres.

Por otro lado, las condiciones sanitarias inapropiadas en obras de construcción pueden tener consecuencias en la salud de las mujeres, pues a menudo resulta complicado conseguir que en las obras se instale un baño exclusivo para uso femenino, y resulta más fácil para los contratistas pedir que las mujeres compartan el baño con sus colegas por que el número de hombres que trabajan en el proyecto es mayor.

Si bien la igualdad de oportunidad laboral es fin primordial de los estados actuales, los resultados obtenidos tienen similitud con los del informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2018, donde se evidenció que las actividades de trabajo pesado o mantenimientos mecánicos son ejercidas en mayor proporción por hombres (3).

En relación a la edad se observa que el 64% de trabajadores tienen entre 30-59 años, correspondiendo a la etapa adulta, y constituyendo parte de la población económicamente activa, lo que conlleva a hacer alusión que los sujetos que pertenecen a la etapa adulta se constituyen como grupo predominante puesto que, se encuentran en una capacidad física óptima para la naturaleza de los trabajos que realizan y es por ello que muchas empresas contratistas piensan que las personas jóvenes gozan de mejor salud y por ende son más productivas, dejando a la población adulta mayor fuera del campo laboral.

Los resultados coinciden con datos del INEI durante el año 2007-2017, donde se observa que hay un mayor porcentaje de la población que trabaja en las edades de 25 a 59 años (59,5%) (61). Del mismo modo guardan cierta similitud con la investigación de Ponce y Ramos en el año 2018, titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa METAQUIM, Arequipa-2018”, donde se encontró que las edades prevalentes son las de la etapa de vida adulta en un 60% (22).

En cuanto al grado de instrucción un 53.3 % tienen un nivel de estudios secundarios y solo el 5.3% poseen con nivel de estudios superior, de lo que se deduce que si el grado de estudios es mayor, las posibilidades de trabajo aumentan, en la empresa GESVIAS la mayoría de trabajadores desempeñan actividades de construcción de carreteras, y para ello no se tiene en cuenta los grados académicos sino la fuerza física del trabajador, a diferencia de aquellos trabajadores que ocupan cargos de supervisión y asistencia técnica, que si requieren de una mayor formación académica, he allí el menor porcentaje de profesionales universitarios.

Estos resultados tienen concordancia con lo señalado por la OIT en su informe en el año 2018, estableciendo que el nivel de educación se constituye como factor determinante al momento de postular a un trabajo, dado que si la preparación académica es mayor las posibilidades de contratación laboral aumentan (3).

En lo que respecta a la procedencia el 62,7% de trabajadores provienen de zona rural y el 37,3% de la zona urbana, la zona rural es sobresaliente puesto que los tramos 01 y 02 se encuentran en dicha zona, por lo tanto, el personal que se contrata son pobladores que radican en dichos lugares, con la finalidad de facilitar el traslado hacia su lugar de trabajo. No obstante, las oportunidades a pobladores de la zona urbana no se encuentran limitadas, lo que resalta la igualdad de oportunidades laborales que brinda la empresa GESVIAS.

En cuanto al trabajo que realizan sobresale el auxiliar de mantenimiento con un 69,3%, dado que el personal que se requiere en mayor número es el de auxiliar de mantenimiento, puesto que son los encargados de realizar la mayor parte de actividades en el mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS.

Finalmente, en relación al tiempo de trabajo en la empresa casi en totalidad (92 %) se encuentran laborando menos de 12 meses en la empresa, debido a que anualmente se va renovando al personal por cuestiones de licitación de la empresa contratista, no obstante, hay personal clave que perdura en su puesto. Además, hay trabajadores que, debido a las condiciones laborales, renuncian antes de completar el año de trabajo.

La información se relaciona con los datos publicados por el Banco Interamericano de desarrollo (IADB), donde señala que en América Latina cerca del 86% de los trabajadores lleva menos de un año en su puesto de trabajo, lo que implica que cada año muchos trabajadores son contratados mientras otros se separan de sus empresas, porque renuncian

o son despedidos. Sin embargo, existen transiciones laborales positivas donde el trabajador renuncia a su trabajo en búsqueda de mejores oportunidades. En otros casos, el trabajador despedido está obligado a buscar un nuevo empleo, muchas veces sin poder encontrar otro trabajo con la misma remuneración y prestaciones (62).

**Tabla 2: Nivel de estrés laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS. Cutervo, Cajamarca – 2021.**

Nivel de estrés laboral	N	%
Bajo nivel de estrés laboral	30	40,0
Nivel intermedio de estrés laboral	34	45,3
Estrés laboral	9	12,0
Alto nivel de estrés laboral	2	2,7
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado por tesista*

En la tabla 2, en relación al nivel de estrés laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS, en su mayoría presentan un nivel intermedio de estrés laboral (45,3%), argumentando que los trabajadores son sometidos de manera cotidiana a presiones que desembocan en estrés laboral, ya sea por la adaptación al puesto de trabajo, entidad laboral, relaciones de carácter interpersonal y afines que generan presión en el trabajador.

Así mismo el estrés laboral intermedio que presentan los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS está asociado a una serie de factores (Anexo 5), sobresaliendo entre ellos la estructura organizacional (50,7%), el clima organizacional (49,3%) y el respaldo del grupo (42,7%) a los cuales señalaron como fuentes de estrés frecuente, sin embargo también señalaron como fuentes de estrés frecuente pero en menor porcentaje al territorio organizacional (16%), tecnología (30,7%), influencia del líder (33,3%) y la falta de cohesión (28%).

La estructura organizacional como procedimiento de coordinación entre las personas involucradas en la actividad empresarial, tiene caracteres inherentes como la coordinación de esfuerzos, objetivos en común, división del trabajo y claramente una jerarquía de autoridad (38). El fondo de la estructura es sinónimo de la organización del trabajo, una mala organización puede acarrear estrés laboral, en igual sentido la sobre exigencia de presiones, puede acarrear una mala funcionabilidad a nivel de organización,

mala gestión o condiciones laborales insatisfactorias, situaciones que pueden hacer que el trabajador no tenga suficiente apoyo de los demás o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (34).

Los resultados, son afines a los determinados por Reina en el año 2017 en su investigación “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal de área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA – LTDA, Quito 2017” en el cual se obtuvo como resultado que la estructura organizacional influye en el estrés laboral en un 69 % (17).

El clima organizacional así como las características primordiales de la calidad de vida laboral, tiene un gran impacto al momento de determinar el nivel de producción y el desarrollo personal dentro de una entidad, siendo los principales rasgos estresores dentro de él un déficit en la comunicación, objetivos no determinados, contradicción entre las perspectivas profesionales o la falta de las mismas (39).

En nuestra consideración la mala comunicación laboral constituye un pilar base para determinar un mal clima organizacional, puesto que dentro del mismo tienen lugar conflictos latentes que merman el rendimiento laboral, y acarrea por ende estrés laboral, en esta misma línea los cambios en la organización que conlleven a un periodo de adaptación dificultoso, pueden contravenir con la óptima estabilidad del trabajador y por ende generar inseguridad.

Los resultados son disimiles a los concluidos por Reina en el año 2017 en su investigación “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA- LTDA, Quito 2017”, quien determino que el clima organizacional influye en el estrés laboral del 77,42 % del personal (28). Asimismo, Ruiz y Vega en el año 2016 en su estudio “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, resaltan que el clima organizacional se constituye como principal estresor en los trabajadores en 19 % en tal sentido, los trabajadores sienten estrés al no comprender la misión y metas de la organización (21).



También el respaldo del grupo es inherente a la correcta funcionabilidad laboral, puesto que mediante un correcto respaldo grupal se fomentan las buenas relaciones interpersonales, si bien es un conocimiento popular que una relación interpersonal al interior de las instituciones no genera discrepancias entre los trabajadores, es misión de los conflictos mejorar el funcionamiento de las entidades, puesto que mediante los conflictos manifiestos se pueden expresar intereses que en muchas ocasiones no se comparten y limitan la correcta funcionabilidad laboral, lo cual se convierte en un estrés laboral al no poder esclarecer los objetivos e intereses que cada sujeto miembro de la entidad busca concretar.

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que en las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas pero si no se establece entre los trabajadores una actitud de respeto, comprensión, cooperación y cortesía no se conseguirá una atmósfera laboral de comprensión y de armonía que facilite la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorezca a un buen clima laboral (40).

Los resultados se asemejan a los de Reina en el año 2017 en su investigación “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA- LTDA, Quito 2017”, dónde se encontró que el respaldo del grupo influye en el nivel de estrés laboral en un 76% (28).

En manifestaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés se constituye como un fenómeno natural que puede desencadenarse en cualquier factor, emocional, físico, social o económico el cual requiera una respuesta intra personal; asimismo, es un mecanismo de defensa que en su génesis garantizaba la supervivencia de la especie humana, puesto que la exposición a grandes niveles de cortisol acarreaban *per se*, la producción de adrenalina y con ello una reacción mucho más rápida ante eventualidades fortuitas , sin embargo, en los tiempos actuales y por la naturaleza de la vida cotidiana el estrés ha pasado de ser un factor preventivo a convertirse en uno de los principales agentes debilitantes e inclusive destructores del desempeño y óptima calidad de vida humana, llegando a perjudicar el correcto funcionamiento en las actividades laborales (24) .

Un nivel de estrés laboral intermedio, es preocupante, dado que el trabajador puede romper el equilibrio entre lo laboral y lo personal, no se debe agotar la resistencia (47) por lo tanto, es necesario que la persona haga conciencia de la situación en la que se encuentra y trate de identificar que es lo que puede modificar (47),

Los resultados muestran cierta similitud con el estudio realizado por Dancourt en el año 2018 en su investigación “Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel – Lima, 2018” donde se encontró que el 47 % de trabajadores tienen un nivel medio de estrés laboral (19) y con los resultados obtenidos en la investigación “El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature- Alhelí”, distrito del porvenir-Trujillo” realizada por Rodríguez y Vargas durante el año 2018, en donde se concluyó que un 30 % de trabajadores presentan un nivel medio de estrés laboral y un 20 % nivel bajo (24).

También se asemejan a los de Collantes y Mamani en el año 2018, en su investigación “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”, quienes determinaron que el 54,9% tienen un nivel de estrés laboral medio (27) y a los de Arcia, Leiva y Prado en su investigación del año 2016 “Estrés, Ansiedad y Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Empaques y Productos plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”, donde sobresale el nivel de estrés moderado o intermedio y el 45% un nivel de estrés leve o bajo (16).

Del mismo modo Iparraguirre y Yupanqui en su estudio “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016”, encontraron como resultados que 50% de los colaboradores presentan estrés laboral en alguna oportunidad (22).

No obstante, difieren de los obtenidos por Ruíz y Vega en el año 2016, titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, en el cual se obtuvieron como resultados que 92 % de trabajadores evidenciaron un nivel de estrés bajo; 4% nivel intermedio y en igual proporción 4 % nivel de estrés (21).

El estrés laboral merma la correcta productividad dentro de la organización de trabajo, pues limita la capacidad que tiene el trabajador o prestador de servicios para realizar de manera eficiente sus labores, Gonzales en el año 2014, demuestra en su investigación “Estrés y desempeño laboral, estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango – Guatemala” que el estrés laboral acarrea en las organizaciones conflictos que traen consigo la disminución de productividad en el personal, ergo, genera problemas considerables para la empresa. En consonancia, el diario Gestión prescribe que el 70 % de trabajadores peruanos sufren estrés laboral, constituyendo como una de las causas principales a los conflictos interpersonales al interior de la organización de trabajo (11).

**Tabla 3: Grado de desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS. Cutervo, Cajamarca – 2021.**

<b>Grado de desempeño laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Medio	53	70,7
Alto	22	29,3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado por el investigador.*

En la tabla 3 respecto al grado de desempeño laboral, resalta el grado medio en un 70,7%, por lo que se señala que el desempeño laboral, parte de la actividad adecuada y consistencia que demuestra el trabajador en el desarrollo de sus actividades, la empresa GESVIAS tiene regímenes nocturnos para algunas actividades laborales específicas, si bien, se cuenta con un periodo de descanso prudente, muchos de los trabajadores que se desempeñan en este régimen, manifiestan que no es un tiempo adecuado para recuperarse del cansando y retomar sus actividades laborales, asimismo hacen alusión que se materializan rotaciones sin un previo aviso, sin dejar de lado las temperaturas de 26 – 27 °C ante las que desarrollan sus actividades, lo cual constituye una arista para que las actividades que realizan los trabajadores desemboquen en un rendimiento medio, tal como se evidencia en la tabla de resultados precedente.

Los resultados se asemejan a los de Ponce y Ramos en el año 2018 en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa METAQUIM Arequipa 2018” quienes encontraron que 84,6% de trabajadores manifiestan un desempeño laboral regular (22).

No obstante, los resultados son disimiles a los obtenidos por Arcia, Leiva y Prado en el año 2016. En su investigación “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016”, en la cual se obtuvieron como resultados que 42,5 % de los trabajadores evidencian un buen desempeño laboral, teniendo como presupuestos principales el salario, la buena relación entre los empleados y los beneficios que otorga la entidad; así

mismo el 40 % manifiesta un desempeño regular, refiriendo que los trabajadores si bien, se encuentran conformes con las actividades laborales, sería adecuado en su consideración, que las condiciones para la materialización de sus labores afines al puesto sean objeto de mejoras e implementaciones (16).

Los resultados también son totalmente contrarios a los obtenidos por Dancourt en el año 2018 en su estudio “Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel – Lima 2018” puesto que, se obtuvo como resultado que 60 % de los trabajadores tienen un nivel bajo de desempeño laboral y 40 % un nivel medio de desempeño (23). En consonancia, Rodríguez y Vargas en el año 2018 en su investigación “El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature – Alhelí, distrito del Porvenir-Trujillo, 2018” determinó en base a los resultados de investigación que, 55% presentan un desempeño laboral bajo, 5 % un nivel de desempeño laboral medio y en lo que respecta al nivel de desempeño laboral alto, únicamente figura un 44% (24).

En cada momento los trabajadores tienen que hacer frente a nuevas condiciones laborales que son consecuencia del desempeño social y por ende de mercado, es por ello que las demandas de mercado y desempeño se convierten en actividades que acarrearán consigo un gran trabajo mental, ante lo cual el sujeto trabajador deberá responder de manera proactiva, pero esto no siempre se da tal manera, puesto que tales modificaciones y variaciones, cumplen un factor inherente al correcto desempeño laboral, tales situaciones pueden tener efectos negativos en la salud mental de los trabajadores y pudiendo afectar no únicamente el desempeño individual sino también, la productividad organizacional, y tener repercusiones en su salud. En síntesis, el nivel de desempeño laboral también se ve afectado no únicamente por factores internos en la psique del trabajador, sino también por situaciones externas que escapan de la zona de control del sujeto y desembocan en gran medida en el déficit de productividad laboral.

Entre las principales dimensiones que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores encontramos al conocimiento (80%) y la responsabilidad (81,3%) (Anexo 6).

El conocimiento implica la realización del trabajo con eficiencia, calidad y productividad requeridas, así como también la experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo (52), por otro lado, la responsabilidad

implica la adaptabilidad, la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, de igual modo a la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades, entre ellas su asistencia, y por último a la presencia, aspecto relacionado a la realización adecuada del trabajo (54). Abarca el cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas en los puestos de trabajo y de las características personales que se requieren en el desempeño de ocupaciones o cargos determinados (52).

De los resultados obtenidos se deduce que los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación de los tramos 01 y 02 de la empresa GESVIAS tienen experiencia en el desarrollo de sus actividades y los conocimientos necesarios para llevarlas a cabo, de igual modo demuestran responsabilidad en su área de trabajo, adaptándose rápidamente a los cambios que se puedan suscitar en su ambiente laboral, así como la puntualidad que demuestran en su horario de trabajo, no obstante cuentan con un grado de desempeño laboral medio pues no cumplen adecuadamente con la dimensión de organización, ya que no se está teniendo una comunicación adecuada, dejando de lado el trabajo en equipo, eje primordial para el logro de objetivos y metas de la empresa.

Los resultados se asemejan a los de Reina en el año 2017, en su investigación “El estrés laboral y la incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones el Payasito CIA-LTDA, Quito 2017”, donde se encontró que en cuanto a las dimensiones para la evaluación del desempeño laboral resaltan el buen conocimiento en el 87,1%, y el sentido de responsabilidad en un 80,65% (28).

**Tabla 4: Relación entre el nivel de estrés laboral y grado de desempeño laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS de Cutervo, Cajamarca – 2021.**

Nivel de Estrés	Grado de Desempeño Laboral				Total	
	Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%		
Bajo nivel de estrés	22	29,4	8	10,6	30	40
Nivel intermedio de estrés	23	30,7	11	14,7	34	45,3
Estrés	7	9,3	2	2,7	9	12
Alto nivel de estrés	1	1,3	1	1,3	2	2,7
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>70,7</b>	<b>22</b>	<b>29,3</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>

$$X^2= 0,884 \quad P= 0,829$$

En la tabla 4 en lo que respecta a la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral se observa que el 70,7 % de los trabajadores del Área de Mantenimiento de la empresa GESVIAS presentan un grado de desempeño medio de los cuales el 30,7 % tienen un nivel intermedio de estrés, asimismo el 29,3% cuentan con un grado de desempeño alto, de quienes el 14,7% muestran un nivel intermedio de estrés.

Del mismo modo aplicando la prueba estadística del chi cuadrado se obtiene un valor de  $p = 0,829$  (Anexo 8) , siendo por ende  $p > 0,05$ , lo que indica que las variables no tienen una asociación estadísticamente significativa, por ende no existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Mantenimiento de la empresa GESVIAS, lo que indica que las variables nivel de estrés laboral y grado de desempeño laboral son independientes, aceptándose la  $H_0$ .

Se infiere que el estrés laboral no influye en el desempeño laboral puesto que hay trabajadores que presentan un nivel de estrés laboral intermedio y tienen un grado de desempeño laboral alto o quienes presentan un nivel bajo de estrés laboral y su grado de desempeño laboral es medio, por lo que se puede deducir que hay trabajadores cuyo desempeño laboral no está siendo afectado por el estrés laboral, sino por otro tipo de

factores o estrés, tal como lo establece Choquejahua en el año 2016 en su investigación “Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno 2016”, dónde en un 40,1% la situación familiar se relaciona moderadamente con el desempeño laboral (12).

También se puede evidenciar en la unidad de estudio que una misma situación puede significar estresante para una persona y no para otra, es decir lo que importa no es lo que sucede sino la forma como se percibe y afronta esa situación en particular, lo que significa que los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa GESVIAS se encuentra desempeñando sus funciones con eficiencia, manteniendo un control adecuado del estrés laboral que no afecta a su rendimiento laboral, lo que puede estar influenciado por las dinámicas y pausas activas que realizan los trabajadores antes de iniciar sus labores, entendiendo que estas ayudan a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo, reduciendo la fatiga laboral (63).

Los resultados coinciden con los de Arcia D, Leiva P, Prado M. en el año 2016, quienes en su investigación “Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016, quienes obtuvieron mediante la prueba de chi cuadrado se obtiene un coeficiente de  $X^2=2,356$  y grado de significancia  $\alpha=0,502$ , con lo que se concluye que no existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral (16); así mismo coinciden con los de Reina en el año 2017, quien en su estudio “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA- LTDA, Quito 2017”, concluyó que el estrés laboral no influye negativamente en el desempeño laboral (17).

No obstante difieren con los resultados Del Águila en el año 2019, en su estudio “Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019, donde se determinó que existe relación significativa entre en estrés laboral y desempeño laboral, obteniendo un valos de  $p=0,001$  (25), con los de Sánchez, Trejos y Camilo en el año 2018, en su estudio “El estrés laboral y el desempeño en las organizaciones” donde se concluyó que el estrés laboral influye negativamente en el desempeño de los trabajadores (18) y los de Choto en el año 2020, quien en su investigación ”Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la



empresa central Law S.A en la ciudad de Panamá” encontró que las variables estrés y desempeño laboral están relacionadas de manera inversamente proporcional, es decir a mayor nivel de estrés, menos grado de desempeño laboral (19).

## CONCLUSIONES

1. Entre las características sociodemográficas de los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación 01 y 02 de la empresa GESVIAS, se encontró que el sexo predominante es el masculino entre las edades de 30 a 59 años, con grado de instrucción secundario, procedentes de la zona rural y con un tiempo de trabajo menor a 12 meses, el trabajo de auxiliar de mantenimiento.
2. En cuanto nivel de estrés laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación 01 y 02 de la empresa GESVIAS, presentan en su mayoría un nivel de estrés intermedio.
3. En relación al grado de desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación 01 y 02 de la empresa GESVIAS, tienen un grado de desempeño medio.
4. Referente a la relación entre el nivel de estrés laboral y grado de desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación 01 y 02 de la empresa GESVIAS, Cutervo. Cajamarca-2021 no existe una relación estadísticamente significativa, verificándose la hipótesis nula mediante la prueba de chi cuadrado ( $p=0,829$ ).

## **RECOMENDACIONES**

1. A LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA:

Incentivar a los estudiantes para que continúen realizando investigaciones relacionadas con la línea de investigación Gestión de los Servicios de Salud, resaltando el contenido de salud y seguridad en el trabajo.

2. AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA GESVIAS:

Reforzar las condiciones laborales para mantener un manejo adecuado del estrés laboral, enfatizando en temas importantes como ergonomía y salud ocupacional, promoviendo así mismo la realización de dinámicas, pausas activas y relaciones armoniosas e interpersonales, creando ambientes de cuidado donde prime la armonía la comprensión y la humanización de los trabajadores.

3. A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA INMERSOS EN EL ÁMBITO OCUPACIONAL:

Promover, planear y ejecutar actividades recreativas, educativas continuas y permanentes en cuanto a reafirmar un adecuado ambiente laboral formulando estrategias individualizadas y colectivas, integradoras, brindando una atención especializada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramos J. Estrés en el trabajo. Revista Latinoamericana de la Salud en el trabajo. 2001. Vol.1 (2).p. 86-90. [Internet]. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf](http://medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf)
2. Gonzáles E, Gutiérrez R. La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. Revista Latinoamericana de Psicología. 2006. Vol. 38 (2).p. 259-270. [Internet]. [Consultado el 7 de febrero del 2021]. Disponible en: [redalyc.org/pdf/805/80538203.pdf](http://redalyc.org/pdf/805/80538203.pdf)
3. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Estrés laboral. [Internet]. Ginebra; 2016.[Consultado el 7 de febrero del 2021]. Disponible en: [ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
4. Consultoría y servicios para optimizar tu gestión. CMMS. Estrés laboral en las áreas de mantenimiento. cmms.pe. [Internet]. 2020. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [cmms.pe/estres-laboral-en-las-areas-de-mantenimiento/](http://cmms.pe/estres-laboral-en-las-areas-de-mantenimiento/)
5. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Estrés laboral. [Internet]. Ginebra; 2016.[Consultado-el-7 de febrero del 2021]. Disponible en:[ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
6. Opere M. El impacto del estrés laboral: consecuencias para personas y empresas. blog.grupo-pya.com. [Internet].2017. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en: [blog.grupo-pya.com/impacto-del-estres-laboral-consecuencias-personas-empresas/](http://blog.grupo-pya.com/impacto-del-estres-laboral-consecuencias-personas-empresas/)
7. Organización Internacional del Trabajo. OIT. El estrés Laboral: Un enfoque Latinoamericano. ilo.org. [Internet]. Ginebra; 2016. . [Consultado el 7 de marzo del 2021]. Disponible en: [ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang-es/index.htm](http://ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)

8. Revista Observatorio de Recursos Humanos (ORH). El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral. observatoriorh.com. [Internet]. 2019. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html](http://observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html)
9. Ávila U, Gonzáles O. El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en LATAM. [Internet]. Lima; 2019. [Consultado el 7 de marzo del 2021]. Disponible en: [forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/](http://forbescentroamerica.com/2019/08/14/el-sindrome-del-estres-laboral-prende-focos-rojos-en-latam/)
10. Mejía C, Chacón J, Chacón S, et al. Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. Revista de la Asociación Española de especialistas en medicina del trabajo. 2019. Vol. 28 (3).p. [Internet]. [Consultado el 7 de marzo del 2021]. Disponible en: [scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004)
11. Diario Gestión. ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla? gestion.pe. [Internet].2017. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/](http://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572-noticia/)
12. Choquejahu L. Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en trabajo social]. [Internet]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu\\_Olivera\\_Lizbet.pdf?sequence=3&isAllowed=](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7481/Choquejahu_Olivera_Lizbet.pdf?sequence=3&isAllowed=)
13. Espinoza E. Estrés laboral y depresión en servidores públicos nombrados de la Dirección Regional de Salud Junín - 2017. [Tesis para obtener el título de Psicólogo]. [Internet]. Huancayo: Universidad Peruana los Andes; 2018. [Consultado el 7 de marzo del 2021]. Disponible en:

repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/761/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Banda M, Santamaría C. Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas]. [Internet]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2014. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [core.ac.uk/download/pdf/71999614.pdf](http://core.ac.uk/download/pdf/71999614.pdf)
15. Duque K. Rol del profesional de enfermería en seguridad y salud en el trabajo, innovando en el cuidado. [Tesis para obtener el título de enfermera profesional]. [Internet]. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [repositorio.udca.edu.co/bitstream/11158/1668/1/Rol%20del%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa%20UDCA%20Karen%20Duque.pdf](http://repositorio.udca.edu.co/bitstream/11158/1668/1/Rol%20del%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa%20UDCA%20Karen%20Duque.pdf)
16. Arcia D, Leiva P, Prado M. Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2016. [Tesis para obtener el título de licenciado en psicología]. [Internet]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 2016. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf](http://repositorio.unan.edu.ni/10378/1/9142.pdf)
17. Reina E. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA- LTDA. [Tesis para obtener el título psicóloga industrial]. [Internet]. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12858/1/T-UCE-0007-PI023-2017.pdf](http://dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12858/1/T-UCE-0007-PI023-2017.pdf)
18. Sánchez D, Trejos J, et al. El estrés Laboral y el Desempeño en las Organizaciones”. [Tesis para optar al grado de Licenciada en Administración de Empresas]. [Internet] Colombia: Universidad Santiago de Cali, 2020. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en:

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4721/EL%20ESTR%C3%89S%20LABORAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

19. Choto R. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Central Law S.A en la ciudad de Panamá. [Tesis para optar al grado de Licenciada en Administración de Empresas con énfasis en relaciones laborales y recursos humanos]. [Internet]. Panamá: Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología, 2020. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2021/01/Informe-Trabajo-de-GRADO-Roxana-Choto-Definitivo.pdf>
  
20. López D. Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones. [Tesis para obtener el grado de magister en seguridad y salud ocupacional]. [Internet]. Quito: Universidad Internacional SEK, 2015. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: <webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YD2KAtyiGkoJ:repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/S%25C3%25ADntomas%2520del%2520estr%25C3%25A9s%2520y%2520la%2520relaci%25C3%25B3n%2520con%2520el%2520nivel%2520de%2520desempe%25C3%25B1o%2520laboral%2520en%2520tres%2520dimensiones.pdf+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
  
21. Ruíz I, Vega K. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Gestión, con mención en gestión empresarial]. [Internet]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2016. [Consultado el 8 demarzo del 2021]. Disponible en: [tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar\\_Vega%20C%3%B3ndor\\_Influencia\\_estr%C3%A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20Aguilar_Vega%20C%3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
22. Ponce P, Ramos G. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa METAQUIM, Arequipa 2018. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración de negocios]. [Internet]. Arequipa: Universidad católica San Pablo, 2020. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en:

repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16388/1/PONCE\_CASAPIA\_PAT  
\_INF.pdf

23. Flores R. Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración y negocios internacionales]. [Internet]. Lima: Universidad César Vallejo, 2018. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt\\_DM DJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19446/Dancourt_DM DJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
24. Rodríguez J, Vargas E. El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alheli. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas]. [Internet]. Trujillo: Universidad Privada Leonardo Da Vinci, 2018. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[repositorio.upd.edu.pe/bitstream/handle/UPD/136/T119\\_71019138\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](repositorio.upd.edu.pe/bitstream/handle/UPD/136/T119_71019138_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Águila H. Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración y negocios internacionales]. [Internet]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, 2019. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2292/Hudson\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2292/Hudson_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Iparraguirre z, Yupanqui J. El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa JC Transerv, Cajamarca 2016. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración]. [Internet]. Cajamarca: Universidad Privada del Norte, 2016. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en:  
<repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/Iparraguirre%20Santill%20a1n%20Zulema%20-%20Yupanqui%20c3%81lvarez%20Jenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Collantes R, Mamani M. Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca- 2018. [Tesis para obtener



el grado académico de maestro en gestión pública]. [Internet]. Chiclayo: Universidad César Vallejo, 2018. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26829/Collantes\\_GRE-Mamani\\_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26829/Collantes_GRE-Mamani_CML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

28. Torrades, S. Estrés y burn out. Definición y prevención. Revista Elsevier. 2007. Vol. 26(10). [Internet]. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [Elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia](http://Elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,biol%C3%B3gico%20necesario%20para%20la%20supervivencia).
29. Reina E. El estrés laboral y su incidencia en el desempeño en el personal del área de producción de la empresa “Distribuciones El Payasito CIA- LTDA. [Tesis para obtener el título psicóloga industrial]. [Internet]. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12858/1/T-UCE-0007-PI023-2017.pdf](http://dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12858/1/T-UCE-0007-PI023-2017.pdf)
30. Ministerio de Salud de El Salvador. Manejo del estrés: talento humano en salud. [salud.gob.sv](http://salud.gob.sv). [Internet].2016. [Consultado el 12 de marzo del 2021]. Disponible en: [salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad\\_ocupacional\\_2016\\_presentaciones/presentacion09082016/MANEJO-DEL-ESTRES-TALENTO-HUMANO-EN-SALUD.pdf](http://salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2016_presentaciones/presentacion09082016/MANEJO-DEL-ESTRES-TALENTO-HUMANO-EN-SALUD.pdf)
31. Gobierno de la República de México. Guías para el estrés, causas, consecuencias y prevención. [hraei.net](http://hraei.net). [Internet].2016. Consultado el 12 de diciembre del 2019]. Disponible en: [hraei.net/doc/2016/guias/Guia-para-el-Estres.pdf](http://hraei.net/doc/2016/guias/Guia-para-el-Estres.pdf)
32. Fernández F, Rodríguez D. El estrés laboral (I parte). [Internet]. 1997. [Consultado el 12 de marzo del 2020]. Disponible en: [binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf](http://binasss.sa.cr/revistas/ts/v22n491997/art04.pdf)
33. López D. Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones. [Tesis para obtener el grado de magister en seguridad y salud ocupacional]. [Internet]. Quito: Universidad Internacional SEK, 2015. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en:

webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YD2KAtyiGkoJ:repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/S%25C3%25ADntomas%2520del%2520estr%25C3%25A9s%2520y%2520la%2520relaci%25C3%25B3n%2520con%2520el%2520nivel%2520de%2520desempe%25C3%25B1o%2520laboral%2520en%2520tres%2520dimensiones.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

34. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. [Internet].2004. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
35. Vega S. NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I). [Internet].2001. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en: [insst.es/documents/94886/326775/ntp\\_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1](http://insst.es/documents/94886/326775/ntp_603.pdf/f15ca511-259c-480b-9f12-28ef5349b3c1)
36. Peiró J. El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. [Internet].2001. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en:[researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000/El-estres-laboral-Una-perspectiva-individual-y-colectiva.pdf](https://researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000/El-estres-laboral-Una-perspectiva-individual-y-colectiva.pdf)
37. Landy F, Conte J. Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial/Organizacional. México: Mc. Graw Hill; 2005
38. Laime E. Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017. [Tesis previa a la obtención de maestría]. [Internet]. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega, 2018. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en: [repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS\\_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
39. Observatorios de riesgos psicosociales UGT. Factores psicosociales: Organización del trabajo, estilos de mando y comunicación. [portal.ugt.org](http://portal.ugt.org). [Internet]. 2012. [Consultado el 12 de marzo del 2019]. Disponible en:

portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas08%20Estilos%20de%20man  
do%20y%20comunicacion.pdf

40. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales UGT Andalucía. portal.ugt.org. [Internet]. 2009. [Consultado el 12 de marzo del 2019]. Disponible en:  
portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones\_new/files\_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
41. Fundación para la prevención de riesgos laborales. Estrés laboral: principales estresores laborales. infantilprl.saludlaboral.org. [Internet]. 2021. [Consultado el 13 de marzo del 2019]. Disponible en: infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/
42. DIGESA. Manual de Salud Ocupacional. [Internet]. Perú; 2005. [consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en:  
digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\_deso.PDF
43. Gonzáles D, Jiménez D. Factores de Riesgo Ergonómicos y sintomatología músculo esquelética asociada en trabajadores de un cultivo de flores de la Sabana de Bogotá: Una mirada desde enfermería. [Tesis previa a la obtención de maestría]. [Internet]. Colombia: Universidad De Ciencias Aplicadas y Ambientales U.D.C.A; 2017. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en:  
repository.udca.edu.co/bitstream/11158/770/1/Documento-Investigaci%C3%B3n-
44. Calvo M. Unidad 11: Los riesgos derivados de las condiciones de seguridad, ergonómicas y psicosociales. Prevención de riesgos laborales. 1ra ed. México: McGraw-Hill; 2010. p. 178-181.
45. Ivancevich J, Matteson M, Michael T. Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial. México: Trillas; 1972. p. 267.

46. Rodríguez A. Introducción a la psicología del trabajo y de las Organizaciones. México: Editorial McGraw Hill; 2005.
47. La Rosa G, Chang S, Delgado L, et. al. Niveles de estrés y formas de afrontamiento en estudiantes de Medicina en comparación con estudiantes de otras escuelas. 2015. Vol. 151.p.443-449. [Internet]. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en: [medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2015/gm154c.pdf](http://medigraphic.com/pdfs/gaceta/gm-2015/gm154c.pdf)
48. Mamani Y, Cáceres J. Desempeño Laboral: una revisión teórica. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales]. [Internet]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2019. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en: [core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf](http://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf)
49. Pérez A. Evaluación del desempeño laboral. Revista UPIICSA. 2009. Vol.17 (7).p.50-51. [Internet]. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en: [148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf](http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf)
50. Chiang M, San Martin N. Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Revista de Ciencia y Trabajo. 2017. Vol. 54.p.159-165. [Internet]. [Consultado el 13 de marzo del 2021]. Disponible en: [scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf](http://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf)
51. Chavienato I. Administración de Recursos Humanos: Parte 1, interacción entre personas y organizaciones. [Internet]. 1999. [Consultado el 18 de marzo del 2021]. Disponible en: [ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](http://ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)
52. ECURED. Desempeño Laboral. ecured.cu. [Internet]. 2021. [Consultado el 18 de marzo del 2021]. Disponible en: [ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](http://ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
53. Flores, J. El comportamiento humano en las organizaciones. Lima: Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico, 2008.

54. Palomino S. Estrés laboral y desempeño laboral en evaluadores de certificaciones de DIGESA – 2017. [Tesis para obtener el grado de maestra en Gestión Pública]. [Internet]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. [Consultado el 18 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino\\_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9992/Palomino_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
55. Jiménez J. La Cultura Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A. [Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial]. [Internet]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2016 [Consultado el 24 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11614/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11614/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
56. Aponte S. La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de soporte administrativo de la superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria – Tacna. Período 2015. [Tesis para obtener el título de licenciada en administración]. [Internet]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2017. [Consultado el 24 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2714/1127\\_2017\\_aponte\\_quispe\\_sn\\_fcje\\_ciencias\\_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2714/1127_2017_aponte_quispe_sn_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
57. Quispe R. Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas- 2016. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas]. [Internet]. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, 2018. [Consultado el 8 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/449/Raquel\\_Luc%c3%ada\\_Tesis\\_Bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/449/Raquel_Luc%c3%ada_Tesis_Bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
58. Romero G, Flores E, Cárdenas P, et.al. Análisis de las bases teóricas del modelo de sistemas de Betty Neuman. Revista de enfermería universtaria. 2007. Vol. 4(1).p. 44-48. [Internet]. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en:  
[redalyc.org/pdf/3587/358741821005.pdf](http://redalyc.org/pdf/3587/358741821005.pdf)

59. Raile A, Tomey M. Modelos y teorías en enfermería. modelosenfermeros2013. [Internet].2013. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [modelosenfermeros2013.blogspot.com/2013/06/modelo-de-sistemas-betty-neuman.html](http://modelosenfermeros2013.blogspot.com/2013/06/modelo-de-sistemas-betty-neuman.html)
60. Cruz R. Teoría de los sistemas de Betty Newman. [Internet].2018. [Consultado el 10 de marzo del 2021]. Disponible en: [slideshare.net/RaquelCruzCruz3/teoria-de-los-sistema-betty-newman](https://slideshare.net/RaquelCruzCruz3/teoria-de-los-sistema-betty-newman)
61. Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI. Características y Condición de Actividad de la Población en Edad de trabajar. [Internet].2017. [Consultado el 9 de junio del 2022].  
Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1537/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1537/cap01.pdf)
62. Banco Interamericano del Desarrollo. Factor Trabajo. iadb.org. [Internet].2022. [Consultado el 9 de junio del 2022].  
Disponible en: <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/renuncias-o-despidos-por-que-nos-interesa-la-rotacion-laboral>
63. Hospital Infantil Universitario de San José. Las pausas activas ayudan a prevenir graves enfermedades. hospitalinfantildesanjose.org.co. [Internet].2022. [Consultado el 9 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.hospitalinfantildesanjose.org.co/cuidados-generales/las-pausas-activas-ayudan-a-prevenir-graves-enfermedades>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS, CUTERVO - CAJAMARCA. 2021.

**TÍTULO DEL PROYECTO:** Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa GESVIAS - Cutervo, Cajamarca 2021

Buenos días señor(a), soy Bachiller en Enfermería de la Escuela de Enfermería, de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, mi nombre es Haslyn Jhosep Vega Bustamante, estoy realizando un estudio sobre el estrés y desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa GESVIAS, donde usted labora. Para lo cual solicito su participación y colaboración dando respuesta a las preguntas que a continuación se presenta, garantizándole que la información vertida por usted será de carácter anónimo y exclusivo para la investigación. Agradeciéndole anticipadamente su valiosa colaboración.

#### I. DATOS GENERALES

Fecha:.....

Nº:.....

Nombres y apellidos:.....

Cargo:.....

Tiempo promedio de trabajo:.....

Edad: ..... Sexo: (F) (M) Grado de Instrucción: (SE) (P) (S) (SP)

Procedencia: Rural ( ) Urbana ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Divorciado ( ) Viudo ( )

**INSTRUCCIONES:** El siguiente, es un cuestionario para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (x) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:



<b>N°</b>	<b>Condición</b>
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés

Nº	ÍTEMS	1	2	3
1	¿Me preocupa no comprender las metas y la misión de la empresa?			
2	¿Presentar informes a mis supervisores me resulta agotador?			
3	¿Siento que no me encuentro en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo?			
4	¿Pienso que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo es limitado?			
5	¿Siento que mi supervisor no da la cara por mí?			
6	¿Siento que mi supervisor no me respeta?			
7	¿Siento que no soy parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente?			
8	¿Siento que mi equipo de trabajo no me ayuda en el logro de mis metas laborales?			
9	¿Pienso que mi equipo de trabajo no tiene prestigio ni valor dentro de la empresa?			
10	¿Considero que la forma de trabajo de la empresa no es clara?			
11	¿Me incómodo con facilidad frente a los cambios que hace la empresa sin mi consentimiento en las actividades que realizo?			
12	¿Me incomoda cuando las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengan poco control sobre el trabajo?			
13	¿Siento que mi supervisor no se preocupa por mi bienestar?			
14	¿Me preocupa no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa?			
15	¿Me incomoda no tener un espacio privado en mi trabajo?			
16	¿Usted tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?			
17	¿Me incomoda que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo?			
18	¿Me preocupa que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado?			
19	¿Me incomoda que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes?			

20	¿Me incomoda cuando en la empresa no se respetan las jerarquías de mando?			
21	¿Siento que mi equipo de trabajo me presiona demasiado?			
22	¿Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras áreas?			
23	¿Me preocupa que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando la necesite?			
24	¿Me incomoda que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí?			
25	¿Me desespero cuando no cuento con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad?			
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>				

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nº	Áreas	Nº Ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-16
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-16
3	Territorio Organizacional	3, 15, 22	3-12
4	Tecnología	4, 14, 25	3-12
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-16
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-16
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-12

Niveles de estrés	Puntuación
Bajo nivel de estrés	25 – 43
Nivel intermedio de estrés	44 – 61
Estrés	62-79
Alto nivel de estrés	80-100

## ANEXO 2

### ESCALA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Fecha:.....

Nombres y apellidos del trabajador:.....

Cargo: .....

**INDICACIONES:** La siguiente es una escala validada para medir el desempeño laboral de los trabajadores que se encuentran bajo su supervisión en su centro de trabajo, consta de 10 ítems a los cuáles debe responder con honestidad marcando el número que mejor describa cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

Nº	CONDICIÓN
2	Deficiente
4	Insatisfactorio
6	Bueno
8	Muy Bueno
10	Destacado

1. Considere la precisión, el número y el cuidado del trabajador para realizar su trabajo.

2	4	6	8	10
Comete errores frecuentemente y su rendimiento es inaceptable.	Comete errores y demuestra falta de cuidado en algunos casos.	Su rendimiento es satisfactorio, requiere una supervisión normal.	Sus resultados casi siempre son sobresalientes.	Realiza un trabajo extremadamente preciso, no requiere supervisión en circunstancias normales.

2. Considere la cantidad de trabajo y el tiempo que requiere el trabajador para hacerlo.

2	4	6	8	10
Es incapaz de terminar las tareas encomendadas.	Requiere con frecuencia de ayuda y seguimiento.	Normalmente realiza todo su trabajo en un determinado plazo.	Sus resultados están siempre por encima de lo normal.	Trabajador excepcionalmente eficiente, no requiere ayuda ni seguimiento.

3. Considere el conocimiento del puesto de trabajo y las habilidades que el trabajador emplea para realizar su trabajo.

2	4	6	8	10
Tiene un conocimiento inadecuado del trabajo.	No comprende algunas de sus funciones.	Tiene conocimientos suficientes y habilidades para realizar las tareas encomendadas.	Tiene un buen conocimiento del puesto de trabajo, trabaja de forma habilidosa.	Tiene conocimiento total del puesto de trabajo y aplica un alto grado de habilidades.

4. Considere la capacidad del trabajador para iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas.

2	4	6	8	10
Es incapaz de afrontar situaciones no rutinarias.	Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de las situaciones no rutinarias.	Afronta con efectividad las situaciones poco comunes y ocasionalmente requiere ayuda.	Es una persona con iniciativa, demuestra buen juicio en las situaciones no rutinarias.	Idea y pone en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda.

5. Considere la capacidad del trabajador para aconsejar e influir sobre sus demás compañeros.

2	4	6	8	10
Es incapaz de arreglárselas solo.	No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros.	Es capaz de aconsejar y dirigir a sus demás compañeros bajo una supervisión normal.	Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros.	Aconseja e influye sobre sus compañeros logrando los resultados máximos regularmente.

6. Considere la actitud del trabajador hacia el trabajo y la capacidad para llevarse bien con sus compañeros.

2	4	6	8	10
No cumple con las normas establecidas por la empresa y crea demasiados conflictos con los demás.	Ocasionalmente es poco cooperativo y tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas.	Es cooperativo y raras veces tiene problemas con sus compañeros.	Casi siempre coopera y se lleva bien con todos sus compañeros.	Es una persona asertiva y se lleva muy bien con todos sus compañeros de trabajo.

7. Considere la capacidad del trabajador para realizar sus tareas de forma regular efectiva.

2	4	6	8	10
No puede contarse con él.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Su rendimiento satisface habitualmente las expectativas.	Su rendimiento está regularmente por encima de lo normal.	Es una persona muy eficiente.

8. Considere la capacidad del trabajador para hacer frente a entornos o responsabilidades.

2	4	6	8	10
Totalmente incapaz de hacer frente al cambio.	Tiene dificultades para hacer frente al cambio.	Se adapta razonablemente bien al cambio.	Muestra un alto grado de adaptación frente a un cambio.	Se acomoda de forma extrema a cualquier cambio.

9. Considere la asistencia y puntualidad del trabajador.

2	4	6	8	10
Ausencias y retrasos frecuentes sin justificar.	Ausencias en varias ocasiones, normalmente justifica los retrasos.	Asistencia satisfactoria, siempre justifica los retrasos.	Tiene un buen expediente de asistencia y puntualidad.	No ha tenido ausencias ni ha llegado tarde durante el último mes.

10. Considere el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.

2	4	6	8	10
No utiliza su equipo de protección personal.	Normalmente utiliza el equipo de protección personal incompleto.	Generalmente con el equipo de protección personal mal colocado.	Ocasionalmente con el equipo de protección personal mal colocado.	Siempre bien arreglado con el equipo de protección personal completo y bien colocado.

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN** .....

**Puntuación total:.....**

**Firma del supervisor**

Nº	Áreas	Nº de ítems	Puntuación
1	Conocimiento	1,2,3,4	8-40
2	Organización	5,6,7	6-30
3	Responsabilidad	8,9,10	6-30

Nivel de desempeño	Puntuación
Bajo	Por debajo de 40
Medio	40-79
Alto	80-100



## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** Estrés y Desempeño laboral en los trabajadores del Área de Mantenimiento de vías de comunicación de la empresa Gesvias - Cutervo, Cajamarca 2021.

**Investigador:** Bachiller en enfermería, Haslyn Jhosep Vega Bustamante.

**Descripción:** Usted ha sido invitado a participar en la investigación sobre estrés laboral y desempeño laboral, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Si usted acepta participar en esta investigación se le solicitará responder las preguntas del Cuestionario de estrés laboral, el tiempo que le tomará responder dichas preguntas será de 25 min.

**Beneficios:** No recibirá ningún incentivo económico ni de otra naturaleza, dado que los resultados tendrán un interés científico.

**Gastos:** No tendrá que hacer ningún gasto económico en el presente estudio.

**Confidencialidad:** Los resultados de la investigación se plasmarán en un informe de investigación, sin que se detallen los datos personales de las personas que participen en el mismo.

**Derechos:** Si ha leído el presente documento y ha decidido participar, le suplico entienda que su participación es totalmente voluntaria y que usted tiene el derecho de reservarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno para usted.

Si tiene alguna duda acerca de la investigación, puede realizar preguntas en cualquier momento durante su participación.

Así mismo si tiene alguna pregunta sobre los resultados o desea más información sobre este estudio, por favor comuníquese con Haslyn Jhosep Vega Bustamante al número de celular 978136473.

**Consentimiento:** Su firma en este documento significa que usted ha tomado la decisión de participar después de haber leído y comprendido la información brindada, y sus dudas y preguntas han sido resueltas se le pide firmar la carta de consentimiento informado.

Después de haber comprendido la información brindada y habiéndose aclarado mis dudas y preguntas acepto de forma voluntaria participar en esta investigación, comprendiendo que no recibiré ningún beneficio y cuyos resultados serán emitidos con fines científicos, dónde no se revelará mi identidad ni mis datos personales.

.....

Firma del participante

Cutervo .... de..... del 2021.

## ANEXO 4

### SOLICITUD DE PERMISO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

**“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”**

**SOLICITO:** Permiso para la aplicación de cuestionarios a los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación de los tramos 01 y 02.

**Señor:**

**MIGUEL ANGEL JUSTO CASARETTO**

*Gerente General de la empresa GESVIAS.*

Yo: HASLYN JHOSEP VEGA BUSTAMANTE identificado con el DNI N ° 46736019, Bachiller en Enfermería egresado de la Universidad Nacional de Cajamarca, con domicilio legal en Jr. Exequiel Montoya N ° 670, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería es necesario presentar un trabajo de investigación, por lo que habiendo sido aprobado el proyecto de tesis ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02 DE LA EMPRESA GESVIAS - CUTERVO, CAJAMARCA 2021, solicito a usted el permiso para aplicar los instrumentos a los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y 02 de la empresa que usted dirige.

Resaltando que los resultados serán utilizados únicamente para fines académicos, además se dejará una copia del presente trabajo a la empresa GESVIAS.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted tenga a bien acceder a mi solicitud por ser de justicia, de antemano le hago llegar mi respectivo agradecimiento y saludo fraternal.

Cajamarca 20 de setiembre del 2021

Atentamente,

.....  
HASLYN JHOSEP VEGA BUSTAMANTE

DNI: 46736019

## ANEXO 5

### PRINCIPALES ESTRESORES LABORALES EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02 DE LA EMPRESA GESVIAS, CUTERVO. CAJAMARCA – 2021.

Estresores laborales		N <sup>a</sup>	%
<b>Clima organizacional</b>	Nunca es fuente de estrés	12	16
	Rara vez es fuente de estrés	26	34,7
	Frecuentemente es fuente de estrés	37	49,3
<b>Estructura organizacional</b>	Nunca es fuente de estrés	8	10,7
	Rara vez es fuente de estrés	29	38,6
	Frecuentemente es fuente de estrés	38	50,7
<b>Territorio organizacional</b>	Nunca es fuente de estrés	48	64
	Rara vez es fuente de estrés	15	20
	Frecuentemente es fuente de estrés	12	16,0
<b>Tecnología</b>	Nunca es fuente de estrés	1	1,3
	Rara vez es fuente de estrés	51	68
	Frecuentemente es fuente de estrés	23	30,7
<b>Influencia del líder</b>	Nunca es fuente de estrés	24	32
	Rara vez es fuente de estrés	26	34,7
	Frecuentemente es fuente de estrés	25	33,3
<b>Falta de cohesión</b>	Nunca es fuente de estrés	47	62,7
	Rara vez es fuente de estrés	7	9,3
	Frecuentemente es fuente de estrés	21	28,0
<b>Respaldo del grupo</b>	Nunca es fuente de estrés	24	32
	Rara vez es fuente de estrés	19	25,3
	Frecuentemente es fuente de estrés	32	42,7
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado por el investigador.*

## ANEXO 6

### PRINCIPALES DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE VÍAS DE COMUNICACIÓN DEL TRAMO 01 Y TRAMO 02 DE LA EMPRESA GESVIAS, CUTERVO. CAJAMARCA – 2021.

Dimensiones del desempeño laboral		Nº	%
<b>Conocimiento</b>	Bueno	15	20
	Muy bueno	50	66,7
	Destacado	10	13,3
<b>Organización</b>	Insatisfactorio	5	6,7
	Bueno	56	74,7
	Muy bueno	13	17,3
	Destacado	1	1,3
<b>Responsabilidad</b>	Bueno	14	18,7
	Muy bueno	50	66,7
	Destacado	11	14,6
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Instrumento aplicado por el investigador.*

## ANEXO 7

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, la cual consistió en aplicar el instrumento a 10 trabajadores con las mismas características que los integrantes de la muestra y los cuales no están incluidos en ella. La información obtenida fue analizada estadísticamente con cálculo de fiabilidad de SPSS 25, cuyo coeficiente de Alpha de Crombach fue de 0,878 para el cuestionario de estrés laboral representando un 87,8% de confiabilidad y de 0,897 para el de desempeño laboral, representando un 89,7% de confiabilidad, evidenciando que ambos instrumentos son altamente confiables.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad nivel de estrés laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	25

#### Estadísticas de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	10

## ANEXO 8

### PRUEBA DE CHI CUADRADO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y GRADO DE DESEMPEÑO LABORAL

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>Df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado</b>	<b>,884<sup>a</sup></b>	<b>3</b>	<b>,829</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	<b>,858</b>	<b>3</b>	<b>,836</b>
<b>N de casos válidos</b>	<b>75</b>		
<b>a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,59.</b>			