

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA UNIMAQ S.A - SUCURSAL CAJAMARCA, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Presentado por:

BACHILLER VILMA JANETH, RUBIO RUIZ

Asesora:

DRA. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES

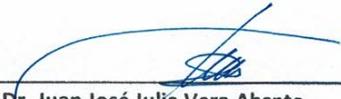
Cajamarca – Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .
Vilma Janeth Rubio Ruiz
DNI: 76309452
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquivas
Departamento Académico:
Ciencias Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA UNIMAQ S.A – SUCURSAL CAJAMARCA, 2022"
6. Fecha de evaluación: 11/01/2024
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 10%
9. Código Documento: oid:3117:302987338
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DESAPROBADO

Fecha Emisión: 10/10/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquivas DNI: 16596602	Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

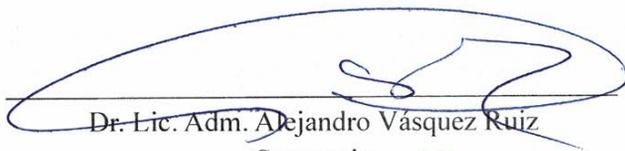
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador según RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 146-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la bachiller **VILMA JANETH RUBIO RUIZ**, denominada:

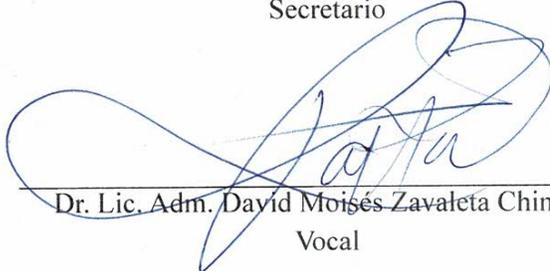
“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA UNIMAQ S.A – SUCURSAL CAJAMARCA, 2022”



Dr. Lic. Adm. Marco Antonio Paredes Arana
Presidente



Dr. Lic. Adm. Alejandro Vásquez Ruiz
Secretario



Dr. Lic. Adm. David Moisés Zavaleta Chimbor
Vocal



Dra. Lic. Adm. Rosa Bertha Mendoza Esquivés
Asesora

Dedicatoria

Dedico el trabajo de investigación a la memoria de mi padre y hermano, al primero por ser el responsable de guiarme por el camino correcto a través de su ejemplo y amor incondicional, mostrándome que el esfuerzo y trabajo constante deben ser parte de nuestro día a día y cuyas ganas de salir adelante impulsaron en mí el deseo de superación que hoy por hoy me hacen ser lo que soy.

Finalmente, hermanito también va para ti, por ser esa persona cuyo amor desinteresado me hizo convertirme en un ser humano más cálido y por mostrarme el significado real de la palabra familia el tiempo que estuviste conmigo.

La autora.

Agradecimiento

A Dios por permitirme llegar hasta aquí y por darme la fuerza para superar los días difíciles, a mi madre por su apoyo permanente y por llenarme de amor infinito y a todos mis docentes quienes con su ejemplo, dedicación y enseñanzas me permitieron crecer en mi camino profesional y en especial a mi asesora de tesis Doctora Rosa Mendoza Esquivel, por su orientación y apoyo durante cada etapa de la elaboración del presente trabajo de investigación.

La autora.

Índice general

Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	16
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1 Identificación del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación e importancia de la investigación.	21
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.2 Justificación práctica.....	22
1.4.3 Justificación académica	22
1.4.4 Importancia de la investigación	22

1.5 Limitaciones de la investigación.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Antecedentes.....	24
2.1.1 Internacionales.....	24
2.1.2 Nacionales.....	26
2.1.3 Locales.....	29
2.2 Bases teóricas.....	30
2.2.1 Teorías del estrés laboral.....	30
2.2.2 Teorías del desempeño laboral.....	33
2.3 Bases conceptuales.....	37
2.3.1 Estrés laboral.....	37
2.3.2 Desempeño laboral.....	47
2.4 Definición de términos básicos.....	53
CAPÍTULO III.....	54
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	54
3.1 Hipótesis general.....	54
3.2 Hipótesis específicas.....	54
3.3 Variables.....	55
3.3.1 Variable X.....	55
3.3.2 Variable Y.....	55
CAPÍTULO IV.....	56
METODOLOGÍA.....	56

4.1 Tipo y nivel de investigación.....	56
4.2 Diseño de la investigación	56
4.3 Población de estudio	56
4.4 Tamaño de la muestra	57
4.5 Unidad de análisis	57
4.6 Operacionalización de las variables	59
4.7 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	60
4.7.1 Método de recolección de datos.....	60
4.7.2 Instrumentos de recolección de datos	60
4.8 Técnicas de procesamiento de la información	68
CAPÍTULO V.....	69
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
5.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados	69
5.1.1 Análisis estadístico – estrés laboral	69
5.1.2 Análisis estadístico - desempeño laboral	81
5.2 Prueba de hipótesis	88
5.2.1 Análisis inferencial	88
5.3 Resultados de correlación	90
5.4 Discusión de resultados.....	102
5.4.1 Presentación de resultados	102
Conclusiones	108
Recomendaciones	111
Referencias.....	112

Apéndices.....	121
Apéndice A. Matriz de consistencia metodológica.....	121
Apéndice B. Instrumentos para la obtención de datos.....	124
Escala de estrés laboral OIT-OMS	124
Escala de desempeño laboral	127
Apéndice C. Cuadro de coeficientes de correlación	129

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Descripción poblacional</i>	57
Tabla 2 <i>Operacionalización de las variables</i>	59
Tabla 3 <i>Áreas o dimensiones del estrés laboral</i>	60
Tabla 4 <i>Calificación de respuesta</i>	61
Tabla 5 <i>Niveles de estrés laboral</i>	61
Tabla 6 <i>Baremos: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de cohesión</i>	62
Tabla 7 <i>Baremos: territorio organizacional, tecnología y respaldo de grupo</i>	62
Tabla 8 <i>Ficha técnica - escala de estrés laboral</i>	63
Tabla 9 <i>Áreas o dimensiones del desempeño laboral</i>	65
Tabla 10 <i>Calificación de respuesta</i>	65
Tabla 11 <i>Baremos: desempeño en la tarea y conductas contraproducentes</i>	66
Tabla 12 <i>Baremos: desempeño en el contexto</i>	66
Tabla 13 <i>Niveles de desempeño</i>	66
Tabla 14 <i>Ficha técnica - desempeño laboral</i>	67
Tabla 15 <i>Variable estrés laboral</i>	69
Tabla 16 <i>Clima organizacional</i>	71
Tabla 17 <i>Estructura organizacional</i>	72
Tabla 18 <i>Territorio organizacional</i>	74
Tabla 19 <i>Tecnología</i>	75
Tabla 20 <i>Influencia del líder</i>	77
Tabla 21 <i>Falta de cohesión</i>	78

Tabla 22 <i>Respaldo de grupo</i>	80
Tabla 23 <i>Desempeño laboral</i>	82
Tabla 24 <i>Desempeño de la tarea</i>	83
Tabla 25 <i>Desempeño en el contexto</i>	85
Tabla 26 <i>Conductas contraproducentes</i>	86
Tabla 27 <i>Prueba de normalidad – estrés laboral</i>	89
Tabla 28 <i>Prueba de normalidad - desempeño laboral</i>	89
Tabla 29 <i>Correlación entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral</i>	91
Tabla 30 <i>Correlación entre la dimensión clima organizacional y la dimensión desempeño de la tarea</i>	92
Tabla 31 <i>Correlación entre la dimensión estructura organizacional y la dimensión desempeño de la tarea</i>	94
Tabla 32 <i>Correlación entre la dimensión territorio organizacional y la dimensión desempeño de la tarea</i>	95
Tabla 33 <i>Correlación entre la dimensión tecnología y la dimensión desempeño de la tarea</i>	97
Tabla 34 <i>Correlación entre la dimensión influencia del líder y la dimensión desempeño de la tarea</i>	98
Tabla 35 <i>Correlación entre la dimensión falta de cohesión y la dimensión desempeño de la tarea</i>	100
Tabla 36 <i>Correlación entre la dimensión respaldo de grupo y la dimensión desempeño de la tarea</i>	101
Tabla 37 <i>Matriz de consistencia metodológica</i>	121

Índice de figuras

Figura 1 <i>Gráfico niveles de estrés laboral</i>	70
Figura 2 <i>Gráfica nivel de estrés laboral para la dimensión clima organizacional</i>	71
Figura 3 <i>Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión estructura organizacional</i>	73
Figura 4 <i>Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión territorio organizacional</i>	74
Figura 5 <i>Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión tecnología</i>	76
Figura 6 <i>Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión influencia del líder</i>	77
Figura 7 <i>Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión falta de cohesión</i>	79
Figura 8 <i>Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión respaldo de grupo</i>	80
Figura 9 <i>Gráfico niveles de desempeño laboral</i>	82
Figura 10 <i>Gráfico nivel de desempeño laboral para la dimensión desempeño de la tarea</i>	84
Figura 11 <i>Gráfico nivel de desempeño laboral para la dimensión desempeño en el contexto</i> ...	85
Figura 12 <i>Gráfico nivel de desempeño laboral para la dimensión conductas contraproducentes</i>	87
Figura 13 <i>Cuadro de coeficientes de correlación de pearson</i>	129

Resumen

El estrés laboral es la respuesta física y emocional que experimentan las personas cuando se enfrentan a situaciones percibidas como amenazantes, agotadoras o desafiantes en su entorno laboral, puede ser provocada por diversos factores teniendo un impacto negativo en su salud y en su rendimiento. Por esta razón actualmente las empresas han reconocido la importancia de abordar este tema y es en este contexto que el objetivo del presente estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A – Sucursal Cajamarca, 2022. Para lograrlo, la investigación realizada fue de tipo aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 13 colaboradores a quienes se les aplicaron dos encuestas: la escala de estrés laboral de Ivancevich y Matteson (1989) relacionada con factores estresantes: organizacionales, grupales e individuales y la escala de desempeño laboral de Geraldo (2022) que evalúa el nivel de desempeño laboral dentro de la organización. En cuanto al procesamiento de los datos en el que se trabajó la estadística inferencial, esta permitió obtener los siguientes resultados: un p-valor de 0.000 que muestra la existencia de una relación significativa entre ambas variables y un coeficiente de Pearson igual a -0.832 que indica una correlación negativa de magnitud considerable entre ambas, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna planteada.

Palabras claves: *Estrés laboral, desempeño laboral, factores psicosociales, agentes estresores.*

Abstract

Work stress is the physical and emotional response that people experience when they face situations perceived as threatening, exhausting or challenging in their work environment. It can be caused by various factors, having a negative impact on their health and performance. For this reason, companies have currently recognized the importance of addressing this issue and it is in this context that the objective of this study is to determine the relationship between work stress and the work performance of the employees of the company UNIMAQ S.A – Branch office Cajamarca, 2022. To achieve this, the research carried out was of an applied type, descriptive and correlational, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample was made up of 13 employees to whom two surveys were administered: the work stress scale of Ivancevich and Matteson (1989) related to stressors: organizational, group and individual and the work performance scale of Geraldo (2022) that evaluates the level of job performance within the organization. Regarding the processing of the data in which the inferential statistics were worked, this allowed us to obtain the following results: a p-value of 0.000 that shows the existence of a significant relationship between both variables and a Pearson coefficient equal to -0.832 that indicates a negative correlation of considerable magnitude between both, with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis proposed is accepted.

Keywords: *Work stress, work performance, psychosocial factors, stressors.*

Introducción

El siguiente trabajo de investigación pretende determinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A – Sucursal Cajamarca, dentro de un escenario global y contexto laboral de inestabilidad, que ocasiona en el personal y en general en los profesionales un alto nivel de frustración y tensión emocional, desencadenando un elevado desgaste mental dificultando así, alcanzar la eficacia y eficiencia requerida en los puestos de trabajo.

Siendo la situación actual tan dinámica llena de cambios, ocasionados no sólo por la pandemia que genero la Covid-19 y además del elevado desarrollo tecnológico producido en las últimas décadas, lo que ha originado que las empresas se enfrenten a una lucha constante por permanecer vigentes en el mercado, mediante la adaptación a los desafíos que el entorno les plantea, y es precisamente dentro de esta situación de incertidumbre y desequilibrio, que apuntan a buscar en el personal contratado un alto grado de compromiso e involucramiento ya no sólo en el ámbito de capacidades y habilidades profesionales sino más bien emocionales, que les permitan realizar sus labores y ejecutar sus actividades bajo ciertas condiciones y circunstancias que no son las más favorables o fáciles de sobrellevar. Teniendo ritmos de trabajo acelerados, mayor carga laboral, menores tiempos de respuesta, alta presión para el cumplimiento de objetivos y contando con indicadores de rendimiento cada vez más exigentes.

Razón por la cual, se ha hecho más frecuente que los trabajadores se vean expuestos a elevados niveles de estrés difíciles de manejar y que van afectando su vida laboral volviéndolos más proclives a disminuir su rendimiento en el trabajo, a sufrir accidentes laborales, padecer enfermedades ocupacionales mentales, incrementando el absentismo laboral y aumentando sus intenciones de abandono.

Por lo que, ante lo mencionado previamente, se analizará y obtendrá información referente a los niveles de estrés a los que están sometidos los colaboradores de esta empresa, buscando determinar mediante los resultados obtenidos la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral que estos tienen en cada una de las áreas a las que pertenecen. Permitiendo además identificar cuáles son las causas más usuales y las que en mayor medida pueden alterar o alteran su rendimiento laboral y profesional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

La pandemia actual que vive el mundo a consecuencia del Covid-19, la misma que fue anunciada oficialmente en marzo del 2020 por la Organización Mundial de la Salud ha impactado en todos los aspectos de la vida de la sociedad, siendo la salud física la más afectada, no obstante, otros aspectos que también se vieron perjudicados significativamente fueron el económico, el aspecto social, la salud mental, entre otros. Causando así incertidumbre en las personas influenciado en su salud y bienestar como es el caso del empleo y su relación con los niveles de estrés, así como el desempeño laboral que se vio impactado entre otros aspectos debido a la reducción del horario de trabajo presencial y al aumento de la carga laboral del trabajo virtual (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

En Latinoamérica dentro de los sectores donde ha causado mayores estragos es en el laboral, donde los indicadores de empleabilidad han registrado una de las mayores caídas surgidas en la última década, alcanzando así un 10.5% en la desempleabilidad de la población contrayendo de esta manera el PIB de la región, así mismo, la reducción de horas de trabajo alcanzó el 16.2% cifra que duplicó la obtenida a nivel mundial que fue del 8.8%, lo que resultó a su vez en el aumento de personas desempleadas, provocando el incremento del estrés, reduciendo la calidad del empleo y el desempeño de los colaboradores, según un informe realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe en conjunto con la Organización Internacional del trabajo (CEPAL y OIT, 2021).

A nivel mundial, el aumento de los índices de estrés como resultado de la pandemia son alarmantes, uno de los estudios publicados que analiza específicamente los indicadores del

mundo laboral es el 'State of the Global Workplace 2022 Report' quien evidencia que a comparación de índices pre pandemia, actualmente el nivel reportado de estrés laboral por los trabajadores alcanzó el 44% en el 2021 a comparación del 43% en el 2020 (el mismo año de la pandemia), y que a pesar de tener tan sólo un aumento del 1% entre el 2020 y el 2021 los indicadores predicen que para el año 2022 esta cifra se mantenga, a diferencia de años anteriores como es el caso del 2014 al 2019 (años pre pandemia) donde el nivel reportado fue de 39% en su pico más alto, lo que indica la presencia de elevados niveles de estrés entre los trabajadores en todo el mundo (GALLUP, 2022).

De igual manera, en diferentes países de Latinoamérica se ha reportado un aumento del estrés laboral, siendo Colombia el país que más casos ha reportado, puesto que de los 22 millones de trabajadores un 33% sufren de estrés laboral, constituyéndose de este modo en un problema real para el trabajador, según un informe del Ministerio de Salud y Protección Social (MINSALUD, 2020).

En el Perú, también se ha registrado un aumento en el número de casos de estrés según el Portal de negocios de ESAN Graduate School of Business, que menciona que el 70% de los trabajadores indica padecer de estrés laboral como consecuencia directa de la pandemia, lo que ha generado problemas en algunos indicadores importantes de empleabilidad como los referidos a la deserción laboral, que influyen directamente en la productividad, el ausentismo, la rotación de trabajadores, ocasionando sobrecostos en las contrataciones y en la formación del colaborador. En ese sentido y dentro de este escenario, que hoy en día el estrés laboral es un factor de riesgo para muchas empresas (ESAN, 2021).

Por otro lado, también se ha visto perjudicado a nivel mundial el desempeño en los colaboradores, un estudio cuya finalidad fue evaluar el impacto que este podría generar en los

trabajadores mostraba que el ritmo en el que la calidad y la cantidad del empleo empeoraban, por ende las repercusiones que iban a generar en el mundo laboral son, primero en la cantidad de empleo, segundo en la calidad del trabajo y tercero causando efectos en poblaciones específicas como el turismo por dar un ejemplo, y a la carga laboral de los trabajadores que mantendrían sus puestos y en última instancia al contexto social que forma parte del clima laboral de las organizaciones (OIT, 2020).

Un informe de la OIT en el Perú, reporta que el 2020 el empleo se vio perjudicado enormemente tras una disminución de la población empleada, cifra que ascendió tan sólo a 6 millones de empleados.

La situación dentro de UNIMAQ S.A, durante este periodo de tiempo, no distaba mucho de lo anteriormente descrito, diversos sectores económicos se vieron afectados al paralizar sus actividades, lo que terminó impactando finalmente en la estabilidad económica de la gran mayoría de empresas. En ese sentido, en UNIMAQ se vieron obligados a tomar medidas que permitieran afrontar la difícil coyuntura, lamentablemente muchos contratos no pudieron ser renovados, se pusieron en pausa proyectos de expansión, se tuvieron que elaborar planes de logística distintos a los que se venían manejando para mantener la atención a clientes puntuales cuyas actividades estaban contempladas como críticas, hubo una reducción de puestos con mayor sobrecarga laboral, se tuvieron que implementar fuertes medidas de seguridad para mantener la salud física de los colaboradores y evitar lo más que se pudiera la propagación del virus y el contagio dentro de las instalaciones, se redujeron gastos. A todo esto, se sumó el hecho de que encontraban aún en un periodo de adaptación al uso de nuevas tecnologías de gestión de procesos, todo se volvió mucho más retador. Estos factores generaron incertidumbre y miedo en los colaboradores, al tratarse de un escenario nuevo en el que no se contaba con respuestas claras

sobre el tiempo de duración de la emergencia sanitaria, muchos de ellos temían perder sus empleos, otros tuvieron que asumir nuevas responsabilidades, tuvieron que realizar sus actividades desde casa y aprender a coordinar y controlar todo de manera remota, a la par debían cumplir con los objetivos establecidos y alcanzar las metas de venta para mantener a flote a la organización.

Son todas estas condiciones dentro del ambiente laboral las que jugaron un papel determinante como agentes estresores, dando como resultado la aparición de estrés laboral, en las que el factor tanto emocional como psicológico de los empleados se vio perjudicado, además de ello y debido al efecto de las exigencias ocupacionales que se encontraban atravesando, el desarrollo de sus actividades laborales y por ende su desempeño se vio implicado ya que el diseño y el contenido de las tareas fue rediseñado o modificado.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

1.2.2 Problemas específicos

Para la selección de los objetivos específicos se consideró usar la totalidad de las dimensiones del estrés laboral y sólo una de las dimensiones del desempeño laboral, decidiendo usar la dimensión desempeño de la tarea, debido a que esta considera aquellos aspectos que son relevantes para la ejecución del trabajo dentro de la empresa, dado que enfatiza cuáles deben ser los requisitos que un colaborador debe de cumplir para la correcta realización de sus tareas y responsabilidades dentro de su puesto de trabajo, centrándose en la eficacia y eficiencia para el adecuado cumplimiento de los objetivos organizacionales.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

¿Qué relación entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

¿Qué relación existe entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

¿Qué relación existe entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

¿Qué relación existe entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

¿Qué relación existe entre el respaldo del grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Determinar la relación que existe entre el respaldo del grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

1.4 Justificación e importancia de la investigación.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) toda investigación debe tener un sustento del porqué se estudia algún fenómeno y en qué medida es útil y aportará a la literatura científica, por lo que la presente investigación es importante por su valor.

1.4.1 Justificación teórica

El estudio contribuirá en la generación de literatura científica en relación a las variables de estudio y su comportamiento, sobre todo, en post pandemia, por lo que se conocerá si tanto el estrés laboral como el desempeño laboral han sido afectados como consecuencia de la coyuntura actual, o si obedecen al mismo comportamiento evidenciado en los antecedentes de la investigación, así mismo, será referente para futuros investigadores que aborden las mismas variables de estudio.

1.4.2 Justificación práctica

Puesto que la investigación nace de una problemática actual y específica del contexto del investigador, se busca responder el porqué de dicho problema, siendo este un primer paso para entenderlo y generar un reporte que ayudará a tomar las medidas correspondientes para su solución, ya que a través de este se puede desplegar algún tipo de herramienta que pudiera incrementar o mejorar la estabilidad y el bienestar emocional de los colaboradores de esta sucursal.

1.4.3 Justificación académica

Mediante el trabajo de investigación pretendo ampliar y afianzar los conocimientos académicos obtenidos como parte de mi formación profesional, a través de la obtención y recolección de información respecto a la posible relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en la empresa Unimaq S.A – Sucursal Cajamarca durante el año 2022 y a la vez optar al Título Profesional de Licenciada en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.4.4 Importancia de la investigación

La importancia de la siguiente investigación radica en la necesidad de determinar si el estrés laboral está presente en los colaboradores de la empresa, dado que en la actualidad la salud mental y emocional representa un factor relevante para el ser humano, pudiendo impactar en su desempeño al momento de ejecutar sus actividades laborales. Es por esta razón, que las organizaciones están prestando mayor atención y cuidado a este tema, pues al encontrarse en un contexto altamente competitivo teniendo ritmos de trabajo acelerados, con una carga laboral cada más exigente, requiriendo de tiempos de respuesta menores para mantener su permanencia en el

mercado, los empleados se ven sometidos a estímulos relacionados con estos aspectos, que pueden ocasionar en ellos una reducción de la calidad del trabajo y originar conflictos laborales perjudiciales.

Por ello es que se busca conocer la realidad de la empresa y con la finalidad de tomar acciones que permitan mejorar aquellos aspectos relacionados al estrés laboral y sus posibles consecuencias, se analizará la información recopilada permitiendo verificar la influencia que pudiera tener en el desempeño de cada uno de los colaboradores y a su vez partiendo de lo encontrado, gestionar pautas para crear un ambiente laboral más saludable, que facilite el desarrollo de habilidades y fomenten en ellos la capacidad para encarar las fuertes condiciones de trabajo a fin de manejar de manera más efectiva la presión y otros factores afines.

1.5 Limitaciones de la investigación

Una de las principales limitaciones existentes para la ejecución de la investigación, fue no disponer con la evaluación de todo el personal a nivel nacional, ya que el estudio fue realizado considerando únicamente al personal que labora en la sucursal Cajamarca, lo que no hizo posible conocer cuál es la realidad de las demás sucursales de la empresa, de este modo los resultados que se encontraron corresponderán sólo a la muestra y no podrá ser generalizada.

El tiempo disponible con el que contaban los encuestados, debido a las labores que cada uno de ellos desempeña, se tuvo que encontrar un momento adecuado que no interfiriera en sus actividades diarias, por lo que se aprovechó la hora de almuerzo para la recolección de datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Los antecedentes encontrados en la literatura científica internacional refieren que:

Castillo (2021) en su tesis *“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según el método Burnout.”*, buscó determinar la influencia que tiene el estrés laboral en el desempeño de las funciones de los colaboradores, a través del desarrollo de una investigación descriptiva correlacional, utilizando como método de recolección de datos el instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñado por Maslach & Jackson (1981) que consta de 22 ítems comprendidos en una escala de Lickert aplicado a una muestra de 78 trabajadores. El resultado alcanzado mediante la utilización de la prueba de Chi Cuadrado ($5.58 < 9.4877$) concluye que no existe evidencia suficiente para determinar que el estrés influya significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa. De este modo propone un plan de intervención orientado a mejorar los canales de comunicación dentro de la misma, establecer una adecuada distribución de las tareas en los puestos de trabajo para evitar la sobrecarga laboral y brindar capacitaciones que promuevan la productividad y el rendimiento laboral.

Orbe (2019) en su tesis *“Asociación entre el estrés laboral y la intención de deserción de los prevendedores pertenecientes al área comercial de la empresa Arca Continental Ecuador, en el periodo 2019”*, tuvo el propósito de analizar la asociación entre el estrés laboral y la intención de deserción de los prevendedores pertenecientes al área comercial de la empresa Arca Continental Ecuador, mediante el desarrollo de una investigación de tipo correlacional, con un

diseño no experimental y un alcance transeccional descriptivo. Empleando a su vez como técnica de recolección de datos dos encuestas aplicadas a 195 prevendedores, siendo utilizada para la variable estrés laboral la escala demanda – control de Karasek y para la variable intención de deserción la herramienta intención de deserción (TIS-6), obteniendo como resultado a través del uso del coeficiente de correlación de Pearson la existencia de una relación positiva entre ambas variables. Adicionalmente determinó que en la compañía existe un nivel de rotación elevado y en lo referente al nivel de estrés los prevendedores podrían estar sufriendo de un estrés alto generado por la gran cantidad de demandas exigidas por su puesto de trabajo y el poco apoyo social que perciben.

Morán y Jaramillo (2022) en su tesis *“Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021”*, determinaron si existe relación entre el estrés laboral negativo o burnout y el desempeño en los trabajadores de las empresas de Courier de Guayaquil, para ello emplearon un enfoque cuantitativo de corte transversal, alcance correlacional y cuyo diseño de investigación es de tipo no experimental. Así mismo, consideraron a 310 empleados como muestra, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: para la variable estrés el de Maslach Burnout Inventory General Survey de Coker y Omoluabi (2009) y para la variable desempeño, la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Gabini y Salessi (2016). Una vez analizados los resultados obtenidos, estos mostraron que el estrés negativo tiene una correlación inversa con el desempeño laboral de los empleados ($r: -.704$ y $p: .000$); es decir, que entre más riesgo de padecer estrés negativo o burnout menor será el rendimiento laboral.

Ibarra (2019) en su tesis “*Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur*”, buscó como objetivo analizar la relación de los niveles de estrés y satisfacción laboral del personal operativo de plantas empacadoras. La investigación que realizó es de tipo aplicada con un alcance descriptivo correlacional y con un enfoque cuantitativo. Usó como instrumentos de recolección de datos dos cuestionarios: para la medición del estrés la adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS y para la satisfacción, la escala general de satisfacción adapta por Pérez y Fidalgo (1995), ambas fueron aplicadas a una muestra conformada por un total de 237 personas. La prueba de hipótesis de la investigación se efectuó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, el cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables ($r: .674$). Así mismo, los niveles de estrés presentes en el personal derivan principalmente de las condiciones del ambiente laboral y al volumen y ritmo de trabajo al que se encuentran sometidos, considerando además que las herramientas necesarias para efectuar sus labores no son las adecuadas.

2.1.2 Nacionales

Asimismo, los antecedentes encontrados en la literatura científica nacional refieren que: Castañeda y Germán (2022) en su tesis “*El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA, Trujillo, 2021*”, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA, la investigación que realizaron fue descriptiva correlacional de corte transversal, se aplicó un cuestionario para evaluar el desempeño laboral y un cuestionario para evaluar el estrés laboral de Castañeda y Germán (2022) a un total de 50 trabajadores. Al aplicarse la prueba de Rho de Spearman obtuvieron un resultado que muestra que existe una correlación negativa muy baja entre ambas variables, en ese sentido recomiendan establecer medidas orientadas a disminuir el

estrés entre los colaboradores, a través del establecimiento de pausas activas, de capacitaciones y del incremento del compromiso de cada uno de ellos respecto a la calidad de su trabajo.

Bances (2021) en su tesis *“El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores SRL”*, tuvo como objetivo brindar una mayor comprensión respecto a la relación entre el estrés laboral y el grado de satisfacción, a través de la realización de una investigación de tipo cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental, utilizando como instrumento de recolección de datos la aplicación de dos cuestionarios: para medir el estrés laboral usó el desarrollado por Shukla y Srivastav (2016) y para medir la satisfacción laboral utilizó el desarrollado por Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008) que fueron aplicados a 60 trabajadores. Los resultados obtenidos determinaron la existencia de una correlación negativa moderada entre ambas variables, así mismo, encontró que el nivel de estrés laboral es medio, ocasionado principalmente por la sobrecarga de trabajo y el poco tiempo con el que se cuenta para la realización de las tareas, por otro lado, la falta de oportunidades de desarrollo y la deficiencia de las compensaciones remunerativas genera que la satisfacción disminuya.

Neira y Valentin (2022) en su tesis *“Estrés y desempeño laboral en los obreros de un empresa contratista minera en Sechura, 2022”*, realizaron una investigación de enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con un alcance correlacional de diseño no experimental y corte transversal, que pretendió determinar si existe relación entre el estrés y el desempeño laboral, utilizando un Cuestionario de Estrés Laboral y Desempeño Laboral de Neira y Valentin (2022), aplicado a un total de 90 colaboradores, cuyos resultados fueron procesados mediante Coeficiente de Rho de Spearman que concluye que existe una correlación significativa entre el estrés y el desempeño laboral, teniendo como valores ($r:.896$ y $p:.001$). Mostrando de este modo

que mientras mayor intensidad tengan los factores estresores, mayor será el impacto en el rendimiento de los colaboradores, sin embargo, un factor de contención dentro del contexto de la organización son las relaciones de apoyo presente entre los obreros.

Zapata (2021) en su tesis *“El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional”*, analizó la correlación existente entre el estrés organizacional y el desempeño laboral dentro de una constructora, para ello efectuó una investigación de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental y de corte transversal, aplicado a una muestra constituida por 50 administrativos, empleando a su vez como instrumento de recogida de datos un cuestionario basado en la escala tipo Likert conformado por 26 preguntas enfocadas en dimensiones referentes a las dos variables de estudio. La prueba de hipótesis aplicada mediante el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, dio como resultado la presencia de una relación significativa entre el estrés organizacional y el desempeño laboral ($r:.691$ y $p:.000$), entendiéndose de este modo que el primero incide sobre el segundo, razón por la cual recomienda efectuar evaluaciones frecuentemente que permitan determinar los factores que originan el estrés, crear un manual descriptivo de cargos, un plan de trabajo calendarizado, implementar reconocimientos e incentivos y finalmente promover el trabajo en equipo.

Gonzales y Olazabal (2022) en su tesis *“El estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Prosegur en Trujillo, 2022”*, tuvo como objetivo principal aplicar el estudio de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en la Empresa Prosegur, para ello empleó el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y con un alcance descriptivo correlacional. La población estuvo compuesta de 132 trabajadores, utilizó como instrumento de recogida de datos el cuestionario y los resultados fueron analizados

mediante la estadística inferencial empleando el Coeficiente Rho de Spearman. Finalmente los resultados obtenidos indican que existe una relación inversa significativa entre el estrés laboral y el desempeño ($r: -.889$ y $p: .000$) lo que significa que disminuyendo el estrés se incrementará el desempeño.

2.1.3 Locales

Finalmente, los antecedentes encontrados en la literatura local de Cajamarca refieren que:

Correa y Mendoza (2021) en su tesis “*Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Casar SRL, Cajamarca, 2021*”, realizaron una investigación con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional, pretendían determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal, empleando como instrumentos de recolección de datos el Cuestionario de Estrés Laboral de Villegas (2016) y el Cuestionario de Desempeño laboral de Villegas (2016), aplicados a una muestra de 25 colaboradores. El procesamiento de los datos se realizó a través del Software SPSS v25. Y los resultados obtenidos a través de la utilización del Coeficiente de Correlación de Pearson indican que existe relación significativa inversa entre el estrés y el desempeño laboral ($r: -.813$ y $p: <.05$).

Vega (2022), en su 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*”, planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el grado de desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de esta empresa, mediante un tipo de investigación descriptivo, correlacional de corte transversal con un enfoque cuantitativo no experimental, usando como instrumentos de recolección de datos el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS propuesto por Ivancevich y Matteson y la escala

de evaluación de desempeño laboral propuesto por Dolan, ambos fueron aplicados a una muestra de estudio conformada por un total de 75 trabajadores. Los resultados que obtuvo a través de la prueba de Chi Cuadrado con un p valor de 0.829 determinaron que no existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del estrés laboral

A. Teoría demanda-control-apoyo.

Este modelo o teoría fue propuesta por Karasek y Theorell (1990) para explicar los efectos del estrés laboral en la salud física y mental de los trabajadores. Suponen que el estrés se produce cuando los trabajadores experimentan presión debido a altas exigencias psicológicas en el trabajo como, por ejemplo: plazos ajustados o cargas de trabajo pesadas, tienen poco o ningún control sobre la toma de decisiones o sobre cómo afrontar situaciones complejas y cuentan con pocos recursos sociales o apoyo emocional, a estas condiciones las denominaron como trabajo activo. En cambio, cuando los trabajadores tienen un alto nivel de control sobre el trabajo que realizan y disponen de recursos sociales y emocionales, se encuentran dentro de lo que denominaron trabajo pasivo o de baja exigencia, que reduce las probabilidades de padecer estrés y merma los posibles efectos en la salud.

Esta teoría ofrece un modelo que enfatiza las reacciones psicológicas resultantes de las demandas laborales que exceden las capacidades de un trabajador, lo que a su vez se manifiesta en problemas físicos, ansiedad, fatiga y depresión. Del mismo modo, este modelo opera en dos dimensiones: el control y la demanda. En cuanto a la dimensión del control, hace referencia a la autonomía que tiene el trabajador para realizar las actividades que le han sido asignadas y su

capacidad para el desarrollo de las mismas, entendiéndose de este modo que cuanto mayor es la capacidad de la persona mayor será el control que pueda ejercer sobre la ejecución de sus tareas; por el contrario, una menor capacidad implica también un menor control. Mientras que, la dimensión de demanda, propone que el aprendizaje, el crecimiento personal y la motivación están directamente relacionados con el nivel de demandas y exigencias del trabajo, lo que denominan hipótesis del aprendizaje activo y que tiene un impacto en la productividad del trabajador. En otras palabras, los trabajadores están más motivados y aprenden más en trabajos con altas exigencias y alto control, mientras que los trabajadores están menos motivados y aprenden menos en trabajos con bajas exigencias y bajo control.

Finalmente, existe un tercer aspecto o dimensión denominado apoyo social, el cual revela el papel que cumplen las relaciones interpersonales en los contextos laborales (Karasek y Theorell, 1990; Jonhson y Johansson, 1991; Jonhson y Hall, 1994).

B. Teoría de desequilibrio esfuerzo – recompensa.

Siegrist (1996), postula la hipótesis de que el estrés laboral ocurre cuando hay un desequilibrio entre el esfuerzo del trabajador en su puesto de trabajo y la recompensa que recibe por ello. Piensa en el esfuerzo como la cantidad de energía física y mental necesarias para completar una tarea, y la recompensa la retribución obtenida por su realización, como por ejemplo el salario, el reconocimiento o promociones de acenso. Cuando la recompensa es baja y el esfuerzo es alto se genera estrés, lo que puede afectar el desempeño de los empleados además de impactar en su salud y tener consecuencias negativas.

Hay tres fuentes de esfuerzo:

Esfuerzo extrínseco: se refiere a la cantidad de esfuerzo físico y mental requeridos como parte de los requisitos inherentes al puesto laboral.

Esfuerzo intrínseco: está relacionado con la carga emocional presente en una tarea particular y se refiere por ejemplo a la motivación, el sentido de responsabilidad o la forma de gestionar o afrontar situaciones difíciles al realizar un trabajo.

Esfuerzo de compromiso: se refiere sobre todo al compromiso que tiene el trabajador hacia la organización al encontrarse identificado con esta.

Las recompensas pueden de tres tipos:

Recompensas materiales: como la remuneración económica, crecimiento laboral mediante ascensos, estabilidad laboral, entre otros.

Recompensas sociales: como el reconocimiento social, apoyo emocional y el ambiente laboral positivo con relaciones laborales saludables.

Recompensa de status: como el prestigio, el poder y la influencia que puede tener un colaborador dentro de la organización.

C. Teoría o modelo integrador.

Este un modelo que integra y toma en cuenta diferentes proposiciones teóricas sobre el estrés laboral, considerándolo como un fenómeno complejo que se origina cuando existe una relación entre el empleado y su ambiente laboral, enfatizando que este proceso debe entenderse analizando los siguientes niveles (Peiró, 1992):

A nivel individual: se tienen en cuenta los procesos psicológicos que forman parte de la percepción de las situaciones laborales estresantes, de este modo, la personalidad, la forma de enfrentar o encarar determinadas circunstancias y los factores personales, serán los que influirán en la manera de experimentar el estrés.

A nivel organizacional: se destaca la importancia de los factores presentes en el ambiente laboral, como la carga de trabajo, la falta de recursos y la falta de apoyo social, mismos que forman parte del clima organizacional, las prácticas de recursos humanos, etc.

A nivel social: es importante considerar el contexto social en el que se ejecutan las tareas laborales, este contexto incluye entre otras cosas, las condiciones económicas y políticas que representan escenarios en los que será necesario gestionar el estrés.

De igual modo este modelo está compuesto por cinco elementos que son los siguientes:

1. *Demanda laboral:* referida a las exigencias propias de las tareas laborales.
2. *Control:* grado de autonomía y control del trabajador sobre su trabajo.
3. *Apoyo social:* respaldo que recibe el trabajador por parte de sus compañeros, superiores o jefes y de la organización en general.
4. *Características personales:* características propias del trabajador que influyen en su capacidad para enfrentar situaciones complicadas y que generan estrés.
5. *Consecuencias del estrés:* son aquellos efectos en la salud física y mental del trabajador, que tienen además un impacto en su desempeño y que afecta a la organización.

2.2.2 Teorías del desempeño laboral

Existen varias teorías que han sido propuestas por diversos autores y pueden utilizarse para comprender mejor las causas y los factores que influyen en el desempeño laboral, a continuación, se detallan las más relevantes:

A. Teoría de la expectativa.

Sostiene que el desempeño de un trabajador se encuentra determinado por sus expectativas sobre los resultados que puede lograr y por la percepción que tiene referente a la relación que existe entre su esfuerzo y los resultados futuros que obtendrá. En ese sentido, cuanto

más crea que sus esfuerzos producirán resultados positivos, más motivado estará y con ello tendrá un mejor desempeño (Vroom, 1964).

En otras palabras, esta teoría se centra en el sentimiento de satisfacción de los empleados, pues se basa en la percepción del trabajador en relación a la manera en la que realiza su trabajo, que puede conllevar a una mejoría de su desempeño con la finalidad de alcanzar los resultados esperados, pues considera que estos son de importancia para él.

Dentro de su teoría Vroom (1964) manifiesta que el comportamiento de un trabajador está determinado por tres factores o elementos:

1. *Expectativas*: es la relación entre el esfuerzo y el desempeño, cuanto mayor constancia y esfuerzo ponga el trabajador, mejor será el desempeño que obtendrá.

2. *Instrumentalidad*: es la relación entre el desempeño y la recompensa, muestra hasta qué punto las recompensas corresponden a resultados óptimos.

3. *Valencia*: muestra la importancia que los trabajadores conceden a los resultados obtenidos a través de su desempeño.

En síntesis, los factores que se pueden identificar son; los resultados que puede alcanzar un empleado al realizar su trabajo en base a lo solicitado, el reconocimiento a través de gratificaciones o sanciones luego de haber sido evaluado en función al nivel de desempeño esperado y la importancia que le brinda a los reconocimientos obtenidos (Vroom, 1994).

B. Teoría de la equidad.

Propuesta por Adams (1965), se ocupa del equilibrio entre el esfuerzo que pone un empleado al realizar su trabajo y el resultado que recibe a cambio. Esto se debe a que el desempeño laboral se relaciona con la percepción que tienen los empleados sobre la justicia en las recompensas o el trato que reciben en el lugar de trabajo, comparando sus propias

contribuciones con las de otros empleados y evaluando si la gratificación o reconocimiento recibidos son justos. Lograr el equilibrio adecuado entre el esfuerzo y el resultado garantiza que un empleado esté motivado y sea más productivo, dado que el ser humano tiene la necesidad inherente de ser tratado con justicia.

La percepción de equidad se basa en la comparación de dos elementos (Adams, 1965):

Contribución: que no es más que el aporte de trabajo duro, habilidades, esfuerzo y dedicación que hacen los empleados a la organización para la cual trabajan.

Recompensa: es aquello que reciben los empleados a cambio de los resultados obtenidos en base a su aporte laboral, que incluyen el salario, el reconocimiento, los beneficios, la responsabilidad, entre otros.

Y de igual modo distingue dos tipos de equidad:

Equidad distributiva: es la percepción de que la recompensa recibida por los aportes laborales realizados dentro de la organización en comparación con las contribuciones hechas por otros empleados, es justa.

Equidad procesal: se refiere a la percepción de que el proceso utilizado para determinar la compensación es justo y transparente.

C. Teoría del reforzamiento.

Skinner (1965) fue el desarrollador de la teoría del reforzamiento o comúnmente conocida como condicionamiento operante o condicionamiento instrumental, argumentando que la aparición de un estímulo provoca en el individuo una respuesta, misma que dependiendo del uso de reforzadores positivos o negativos puede mejorar o eliminar una conducta operante. Por lo tanto, se centra en cómo influir en el comportamiento, mediante el uso de incentivos para lograr que las personas repitan cierto tipo de acciones.

En el contexto laboral, esta teoría sustenta que el uso de recompensas y castigos puede mejorar el desempeño de los empleados incrementando su productividad y eficacia. Para motivarlos se recompensa su compromiso y su eficiencia o se los sancionan por acciones como el absentismo y la ineficiencia.

Asimismo, para tener un impacto significativo en el comportamiento del empleado es necesario que el refuerzo sea entregado de manera inmediata después de que se haya ejecutado la acción.

Los reforzadores, puede ser de dos tipos (Skinner, 1967):

Reforzadores positivos: son aquellos que recompensan a un trabajador por completar una actividad deseada o planificada. Un ejemplo sería, cuando un empleado alcanza el plan de ventas del mes y recibe un bono o un reconocimiento por parte del jefe.

Reforzadores negativos: están diseñados para intentar eliminar estímulos que el trabajador encuentra desagradables como resultado de un compartimiento particular.

D. Modelo de desempeño de Campbell.

Este modelo surgió gracias a una investigación basada en el ejército estadounidense, que requería una medición integral del desempeño (Murphy, 1996).

En esencia, su objetivo se centra en la idea de que el desempeño laboral se puede medir en función de las competencias específicas necesarias para realizar un trabajo en particular, proporciona además los componentes exactos para su evaluación mediante los cuales permite al mismo tiempo desarrollar estrategias que fomenten el logro de los objetivos. Campbell et al. (1993), define al desempeño como aquellas conductas cognitivas, psicomotoras, motoras o interpersonales, controladas por el individuo, que son medibles en términos de habilidades y son fundamentales para el logro de las metas de la organización.

Para Borman y Motowidlo (1993) este modelo es uno de los pilares para la evaluación del desempeño ya que se trata de un constructo multidimensional.

En ese sentido, esta teoría identifica ocho componentes que pueden usarse para medir el desempeño, que son:

- Conocimiento del trabajo
- Habilidad técnica
- Habilidad de la comunicación
- Iniciativa
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Gestión de recursos
- Planificación y organización

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 *Estrés laboral*

A. Definición.

Duran (2010) mencionó que el entorno en el que vivimos cambia constantemente, convirtiéndolo en un ambiente más competitivo y que plantea exigencias cada vez mayores a las organizaciones. Y es precisamente esta situación que, al presentar nuevos retos y desafíos en términos de calidad de procesos, productos o servicios, reducción de costes, innovación y productividad general, lo que finalmente puede causar presiones intensas sobre los trabajadores que se vuelven frecuentes y que eventualmente conducen a la aparición del estrés laboral, además de otras enfermedades profesionales en las que los factores emocionales y psicológicos influyen de manera directa, como es el caso del burnout y la adicción al trabajo.

Según Selye (1956), el estrés es la respuesta fisiológica general del cuerpo ante cualquier demanda o amenaza (real o percibida). Esta respuesta implica la liberación de hormonas como la adrenalina y el cortisol denominada también como “respuesta de lucha o huida”. En ese sentido, coincide Orlandini (1999), explicando que el estrés es un desencadenante, un estímulo o factor que provoca una respuesta biológica o psicológica en un individuo.

Es necesario, mencionar también que existe el término estrés laboral, que está relacionado como su nombre lo indica a los agentes vinculados con el ámbito del trabajo que promueven la aparición de afecciones temporales en el trabajador y que a continuación veremos.

Así pues, se han realizado varios estudios sobre el estrés relacionado con el trabajo comúnmente conocido como estrés laboral, en los que existe un consenso de que el estrés tiene un impacto directo en la salud de los colaboradores. Uno de estos estudios, denominado como síndrome de agotamiento de Maslach, encontró que las consecuencias implican una reducción de la calidad del trabajo y conflictos laborales que en última instancia pueden conducir desde trastornos mentales hasta el suicidio (Hernández, 2003).

Por su parte la OIT (2016) menciona:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo o no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (p. 2)

Mientras que Silla (2001), considera que el estrés laboral está provocado por un conjunto de circunstancias ambientales o personales que pueden considerarse como factores estresantes o

estresores, que se producen como resultado de una brecha entre demandas y recursos, es decir, entre expectativas y realidad o entre demandas y capacidad de control. Estos factores surgen debido a los cambios en el mundo laboral, que en la mayoría de las ocasiones requieren del manejo de la incertidumbre por parte de los trabajadores quienes tienen que desarrollar habilidades y destrezas que les permitan lograr resultados menos negativos o con efectos significativos y duraderos.

Finalmente, para la OMS (2008), el estrés laboral es el efecto de las exigencias laborales a las que está expuesto un trabajador y que están más allá de su conocimiento, puesto que, al no tener las habilidades y capacidades necesarias para afrontar estas situaciones surgirán patrones de estrés que pueden incluir reacciones tales como:

Respuestas fisiológicas; como el aumento del ritmo cardíaco o de la presión arterial, hiperventilación y la liberación de hormonas del “estrés” como el cortisol y la adrenalina.

Respuestas emocionales: tensión, irritación, etc.

Respuestas cognitivas: como, por ejemplo, atención y percepción reducidas o limitadas, déficits de memoria, entre otros.

Reacciones conductuales: por ejemplo, agresión, comportamiento impulsivo, comportamientos erróneos y más.

B. Tipos de estrés laboral.

De acuerdo a Ortiz (2020), el estrés laboral no es sólo un problema de la alta dirección de una empresa, sino que puede afectar a cualquier empleado, para ello describe los posibles tipos de estrés que pueden existir:

- *Estrés laboral episódico*: se refiere al estrés que ocurre después de episodios cortos y esporádicos y tienen una causa bien definida, misma que cuando desaparece

también desaparece el estrés. Un ejemplo sencillo es cuando un proyecto que representará un ascenso vence pronto, una vez entregado, culminado o superado, el estrés experimentado causado por esta situación, también desaparecerá.

- *Estrés laboral crónico*: este tipo de estrés es especialmente peligroso porque afecta a la persona y se acumula durante largos periodos de tiempo. Es causada por una exposición prolongada a factores del ambiente laboral tales como: inestabilidad laboral, ambiente negativo, inseguridad laboral, entre otros, cuyos efectos pueden ser graves tanto física como mentalmente, a mediano y largo plazo.
- *Estrés positivo*: su nivel se considera leve y crea situaciones que representan un desafío laboral, por ejemplo, al inicio de un proyecto una persona se mantiene alerta pues este constituye un factor de crecimiento para ella, lo que generará un aumento de la motivación para mejorar sus habilidades.
- *Estrés negativo*: al igual que estrés crónico puede ser muy peligroso porque es aquel que no desaparece al final de la jornada laboral, sino que, persiste durante todo el día, y eventualmente afecta la vida personal del empleado causándole daños emocionales. Por ejemplo, se dice que ocurre cuando existe una mala relación entre un empleado y sus compañeros de trabajo o jefes, hay discusiones constantes entre ellos que pueden ser dolorosas y que le generan sufrimiento incluso cuando está de vacaciones o descanso.

C. Fases del estrés laboral.

Fue Hans Selye quién denominó al estrés el Síndrome de Adaptación General (SGA), y lo describió como un proceso fisiológico que incluye las fases que se describen a continuación de acuerdo a lo mencionado por Capdevila y Segundo (2005):

- *Reacción de alarma:* en esta etapa el individuo, reacciona a nivel fisiológico y psicológico, dado que el organismo amenazado por el ambiente cambia, segregando y secretando sustancias específicas inductoras del estrés.
- *Estado de resistencia:* Ocurre cuando un individuo permanece expuesto crónicamente a la amenaza de factores físicos, químicos, biológicos o sociales durante un periodo prolongado de tiempo. Esto hace que el cuerpo se adapte gradualmente, creando de este modo un equilibrio que le permite resistir o hacer frente incluso si su actividad disminuye; sin embargo, si la amenaza o el factor estresante continúa, seguirá la siguiente fase.
- *Fase de agotamiento:* el estrés prolongado reduce significativamente la capacidad del organismo para defenderse, lo que se manifiesta a su vez en una reducción significativa de las capacidades fisiológicas.

D. Causas del estrés laboral.

Como afirma la OMS (2008), la aparición del estrés surge como el resultado de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo. De esta manera se pueden identificar dos perspectivas, una se centra en enfatizar las diferencias individuales de los empleados, como la personalidad, la edad, la educación, la experiencia, etc. Estas deben abordarse mediante la implementación de estrategias que se centren en el individuo y fomenten en él técnicas de afrontar las duras condiciones laborales. Y la otra sostiene que determinadas condiciones laborales resultan estresantes para la mayoría de personas y que las estrategias preventivas en este caso van encaminadas a cambiar o rediseñar dichas condiciones.

Son estas condiciones las que se asocian con riesgos psicosociales tales como: trabajos exigentes o de baja exigencia, con un ritmo rápido o baja presión, falta de control sobre las

cargas y procesos, falta de apoyo de compañeros o gerentes, exposición a riesgos, condiciones físicas peligrosas, etc.

E. Consecuencias del estrés laboral.

La OMS (2008) sugiere que cuando los trabajadores experimentan estrés relacionado con el trabajo, pueden ocurrir las siguientes reacciones:

- *Fisiológicas*: por ejemplo, aumento de la frecuencia cardiaca, aumento de la presión arterial, tensión muscular, sudoración, etc.
- *Emocionales*: incluye miedo, estado de ánimo depresivo, ansiedad, ira y disminución de la motivación.
- *Cognitivas*: acortada capacidad de atención, reducción de la capacidad de resolución de problemas, reducción de la capacidad de aprendizaje y olvidos.
- *Conductuales*: mengua de la productividad, aumento de la tendencia a cometer errores, mayor consumo de alcohol y drogas, etc.

F. Factores psicosociales.

Estos son características percibidas del ambiente de trabajo que están relacionadas con la parte emocional de los trabajadores y los gerentes que pueden generar tensión y estrés (Hagberg et al. 1995). De igual modo, pueden definirse como aspectos específicos del trabajo, las organizaciones, la gestión del trabajo y su contexto social y organizacional (Cox y Griffins, 1996).

En resumen, Martín y Pérez (1997) sostienen que el concepto de factores psicosociales se refiere a las condiciones del lugar de trabajo que tienen una incidencia directa en la organización, el contenido y la ejecución del trabajo y que afectan el bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador y al desarrollo laboral.

Para comprender mejor estos factores, la OIT (1998), nos proporciona información sobre cómo se producen estas condiciones poco saludables en el lugar de trabajo, partiendo con una lista de los que consideran los más importantes estresores psicosociales relacionados al puesto del trabajo y su entorno, incluidos el clima o cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales y el diseño y contenido de las tareas, describiéndolos de la siguiente manera:

- *Sobrecarga cuantitativa*: describe las características de la producción en masa y de un trabajo rutinario, donde existe una gran presión de tiempo para completar las tareas asignadas.
- *Insuficiente carga cualitativa*: relacionada con un diseño deficiente de la automatización, además de la baja demanda de creatividad de los trabajadores, así como su baja implicación en la solución de problemas.
- *Conflicto de roles*: debido a que todos desempeñamos diferentes roles en nuestra vida diaria, pueden surgir conflictos entre los diversos papeles que representamos, un claro ejemplo, ocurre cuando las demandas laborales entran en conflicto con las responsabilidades parentales que se tienen sobre el cuidado de los hijos, lo que provoca la aparición de estrés.
- *Falta de control sobre la situación personal*: el estrés puede surgir cuando las decisiones recaen en otra persona y esta puede controlar o determinar qué, cómo y cuándo se deben realizar las labores, por ejemplo, todos aquellos aspectos relacionados con los ritmos y métodos de trabajo.
- *Falta de apoyo social*: apoyo del superior o de compañeros.

- *Estresores físicos*: pueden ser causados por molestias provocadas por determinados olores, temperatura, ruidos, luces brillantes y que son notados por el trabajador, considerándolos peligros pudiendo poner en riesgo su vida, ocasionando accidentes.
- *Tecnología de producción en serie*: conducen a un alto grado de fragmentación de los procesos en el trabajo ya que el contenido, organización y ritmo están determinados por sistemas mecánicos que generan a su vez: monotonía, aislamiento social, presión de tiempo, entre otros; con posibles efectos a largo plazo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores.
- *Procesos de trabajo muy automatizados*: al realizarse el trabajo a través de la utilización de máquinas, los trabajadores sólo realizan actividades de supervisión, seguimiento y control, que exige que estos se encuentren en constante alerta y tengan disposición para actuar en cualquier momento, extremando las precauciones para evitar la aparición de cualquier error que pueda generar consecuencias desastrosas.
- *Trabajo a turnos*: los trabajadores a turnos deben adaptarse con frecuencia a cambios regulares e irregulares según lo exija el entorno, como por ejemplo en el caso de los trabajos con turnos rotativos, que pueden provocar cambios en el ritmo biológico de un individuo.

G. Dimensiones del estrés laboral

Luego de considerar diversas fuentes de información que nos ayudan conocer y comprender algunos aspectos relacionados con el estrés laboral, a continuación, se mencionarán sus dimensiones, desde el punto de vista de Ivancevich y Matteson (1898), quienes elaboraron una escala que permite medir la percepción del trabajador en función del estrés en su lugar de trabajo, basándose en una síntesis de los estresores enfocados en diversos factores relacionados

con el trabajo que realiza, los cuales incluyen la carga laboral, falta de control, falta de apoyo social y falta de recompensa. La escala ha sido validada también por la OIT y la OMS, como parte de su investigación colaborativa sobre el estrés laboral y su repercusión en la salud de los colaboradores.

Los siete agentes estresores o dimensiones considerados por estos autores para la elaboración de la escala de medición son:

1. Clima Organizacional: Consiste en la percepción del trabajador en relación al clima que comprende la estructura, políticas y objetivos que forman parte de las organizaciones.

Indicadores:

- Metas organizacionales
- Políticas
- Dirección estratégica
- Procesos

2. Estructura Organizacional, comprende las relaciones de mando y las cargas resultantes de la presión de las jefaturas, rangos superiores jerárquicos o de autoridad.

Indicadores:

- Cadena de mando
- Jerarquía y relación de autoridad

3. Territorio Organizacional, compuesto por el entorno físico inmediato donde se desenvuelven los trabajadores, siendo los lugares deficientes los mayores generadores de estrés.

Indicador:

- Entorno físico

4. *Tecnología*, está compuesta por las nuevas técnicas y habilidades adquiridas por las organizaciones tanto a nivel de sistemas, así como la utilización de nuevos equipos de trabajo que generan incertidumbre e inseguridad en los trabajadores por la falta de capacitación.

Indicadores:

- Equipos y herramientas de trabajo
- Conocimiento técnico

5. *Influencia del líder*, consiste en un sistema o estilo de liderazgo que afecta el rendimiento o la satisfacción en el ambiente de trabajo bajo la supervisión y guía de un líder o figura de autoridad.

Indicador:

- Estilos de liderazgo

6. *Falta de cohesión*, se refiere al grado de motivación que generan los grupos sociales dentro del ambiente laboral y cómo influye este en el estado de ánimo del colaborador.

Indicador:

- Motivación
- Grupos sociales

7. *Respaldo de grupo*, está compuesto por las conexiones establecidos dentro de los grupos de trabajo que permiten desarrollar vínculos fuertes, que se reflejan en expresiones de confianza que representan apoyo y respaldo en el contexto laboral.

Indicadores:

- Apoyo social
- Vínculo laboral

2.3.2 Desempeño laboral

A. Definición.

Hoy en día y a nivel general se conoce al desempeño laboral como el conjunto de comportamientos plasmados en acciones efectuadas por el trabajador para cumplir eficientemente y eficazmente con las actividades en base a su puesto y sus objetivos específicos (Robbins y Judge, 2013). Finalmente, el desempeño laboral no es indicador exclusivo de los empleados, sino también un indicador de la organización y por tanto está sujeto a evaluación (Robbins et al., 2013).

La definición más clásica del concepto de desempeño laboral es aquella que lo considera como la capacidad que tienen las personas para realizar su trabajo, en base a las expectativas y a los estándares establecidos por las empresas. Destacándose además que el desempeño es una responsabilidad que se comparte entre el empleador y el empleado y que no sólo está relacionada con la productividad y eficiencia de este último, sino que también considera su satisfacción y su compromiso hacia la organización.

Otros autores que amplían esta definición, señalan que el desempeño laboral es el factor mediante el cual el trabajador busca cumplir los objetivos organizacionales y que presenta una serie de características constituidas por habilidades, capacidades, cualidades y necesidades que interactúan constantemente con las tareas asignadas y con la organización en la que se labora y es en este ciclo donde aparecen una serie de elementos que se hallan vinculados especialmente al trabajador, a sus recursos y a su percepción, tales como la motivación, apreciación del valor de su trabajo o la igualdad y que pueden terminar afectando directamente al desempeño (Milkovich y Boudreau, 1994).

En conclusión, podemos sintetizar el término desempeño laboral y definirlo como aquellas cualidades y capacidades con las que cuenta el trabajador para cumplir con las tareas y actividades requeridas por la organización, constituyéndose de este modo como un factor influyente para que ésta logre alcanzar sus metas y objetivos.

B. Factores que inciden en el desempeño laboral.

Es en el contexto referido a los factores que influyen en el desempeño, que Cardy y Dobbins (1994) clasifican siete factores que inciden en este, y son los siguientes:

Los aspectos motivacionales: son impulsos que determinan el comportamiento y las actitudes del trabajador y que pueden verse influenciados por eventos externos al trabajo o por cuestiones personales.

El clima laboral: es la percepción que tiene una persona sobre el ambiente de trabajo y que influye negativamente si se considera hostil o positivamente si es un clima nutritivo.

La comunicación: que marca la pauta en el comportamiento del trabajador quien se siente más feliz y seguro cuando puede comunicar sus inquietudes e ideas hacia sus superiores, o se siente frustrados cuando existe una comunicación unidireccional sin posibilidad a ser escuchado; así mismo, se refiere a la comunicación con sus pares, estableciendo vínculos laborales que lo hagan sentirse parte de un grupo.

Los horarios: que al ser flexibles y no extensos brindan al trabajador una sensación de tranquilidad a diferencia de horarios extensos y rígidos que pueden afectar negativamente su desempeño.

Factores Ambientales: son aquellos que generan confianza en el trabajador, pues pueden indicar que el lugar donde trabaja es seguro, cálido y cómodo, que no representa ningún riesgo o peligro para la realización de sus tareas, preservando su salud física y mental.

Desarrollo personal: significa que las organizaciones habilitan y fomentan el desarrollo profesional de los empleados gracias a incentivos y promociones, y permiten a su vez su desarrollo personal al satisfacer sus necesidades económicas establecidas por ley.

Herramientas: se refiere a todos aquellos materiales y herramientas proporcionados por las organizaciones para la correcta realización del trabajo, así como también, los medios necesarios para su ejecución, influyendo de este modo no sólo en la realización del trabajo per se, sino, también en el desempeño laboral del trabajador.

C. Dimensiones del desempeño laboral.

Son aquellas áreas específicas en las que se basará la evaluación de desempeño de un colaborador, y son las que dan soporte al establecimiento de mejoras en el rendimiento laboral, a través del establecimiento de objetivos más claros.

Respecto a este tema varios autores han realizado algunos aportes importantes, y a partir de la revisión de la literatura encontrada, a continuación, se describirán aquellas dimensiones relevantes que están relacionadas o asociadas al desempeño de la tarea, desempeño en el contexto y las conductas contraproducentes, que son las que conforman los criterios de la escala de medición del desempeño laboral que se utilizará como instrumento de recolección de datos para el presente estudio.

1. Desempeño de la tarea.

Para Murphy et al. (2018), se refiere al grado en que un trabajador cumple con los requisitos laborales relacionados a las tareas y responsabilidades que se espera de ellos dentro en su puesto de trabajo, enfocándose en la cantidad, eficacia, eficiencia, el cumplimiento de plazos y estándares de calidad. Al mismo tiempo, enfatiza la necesidad de formular los objetivos de la evaluación del desempeño centrando la atención en su claridad y precisión, garantizando de este

modo además que la retroalimentación sea efectiva y oportuna para mejorar la productividad operativa en todos los aspectos.

Adicionalmente Campbell (1990), identificó ocho componentes que forman parte del desempeño en la tarea, estos son: calidad del trabajo, cantidad de trabajo producido, puntualidad, eficiencia, eficacia, fiabilidad, adaptabilidad y creatividad; cada uno de los cuales se relaciona con un aspecto específico de la tarea que se realiza.

Indicadores:

- Planeamiento y organización del trabajo
- Orientación a resultados
- Priorización del trabajo
- Eficacia laboral

2. Desempeño contextual.

El desempeño en el contexto también conocido como desempeño contextual, son todos aquellos comportamientos que los colaboradores de una organización adoptan de manera voluntaria para lograr el alcance de los objetivos establecidos, dichas conductas y comportamientos involucran el mantener un ambiente de trabajo saludable y apropiado para el aumento de la productividad (Organ, 1988).

Por su parte Borman y Motowidlo (1993), creen que estos comportamientos no se refieren especialmente a la tarea que se debe realizar y que no forman parte de la descripción del puesto, pero que, sin embargo, contribuyen al buen funcionamiento de la organización. Clasificaron los comportamientos en tres categorías: aquellas acciones que ayudan a mantener un funcionamiento efectivo de la organización, aquellos que ayudan a promover un buen ambiente

laboral y por último aquellos que fomentan cambios positivos dentro de la organización para que esta mejore.

Algunos ejemplos comunes de comportamientos de desempeño contextual incluyen: ser puntual, ser amable y servicial con los compañeros de trabajo y/o sugerir cambios en los procedimientos operativos.

Indicadores:

- Iniciativa
- Tareas laborales desafiantes
- Actualización de conocimiento y habilidades laborales
- Soluciones creativas

3. *Conductas contraproducentes.*

Son aquellas acciones o actos que se consideran negativos y que son realizados de manera voluntaria y consciente por los colaboradores con la intención de perjudicar a la organización. De acuerdo a Dalal (2005), tales comportamientos van en contra de los intereses de la empresa, reduciendo su eficacia y eficiencia. Dichas acciones involucran absentismos, sabotajes, acoso sexual, robo de la propiedad, uso excesivo de los recursos, realización de tareas ajenas a las relacionadas al puesto de trabajo durante el horario laboral, entre otros.

Por su parte Murphy y Kroeker (1989), sostienen que estos comportamientos pueden ser destructivos y por lo tanto es necesario abordarlos prestando atención y tomando medidas para impulsar una cultura adecuada, incentivando el respeto y la responsabilidad dentro de la organización, a través de la implementación de políticas de apoyo. Así pues, a menudo estos comportamientos suelen estar relacionados con la percepción de injusticia e insatisfacción laboral.

Indicadores:

- Excesiva negatividad
- Acciones que dañan a la organización

D. Evaluación y mejora del desempeño laboral.

Para Armstrong y Baron (2005) la evaluación de desempeño no es más que un proceso que como su nombre lo indica permite medir el desempeño de los empleados en base a estándares o términos establecidos por la organización. Y que se hallan relacionados con los requisitos del trabajo a realizar.

De esta manera, al entender el propósito de este proceso, tanto la evaluación como la mejora del desempeño laboral permitirán a las organizaciones desarrollar objetivos con mejores indicadores económicos que les permitan alcanzar la rentabilidad a largo plazo, siendo el crecimiento el principal punto de interés para ellas (Visweswaran y Ones, 2000).

Para realizar evaluaciones de desempeño que contribuyan a la mejora organizacional se debe considerar al desempeño laboral tanto desde el punto de vista de la realización de las tareas o actividades laborales, como desde la perspectiva contextual que se refiere a los aspectos sociales y psicológicos relacionados al cumplimiento de estas actividades, con la finalidad de alcanzar una mejor efectividad y eficacia contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales (Borman y Motowidlo, 1993; Poropat, 2002; Salgado y Cabal, 2011).

Por último, Cardy y Dobbins (1994) en relación a este tema afirman que se debe considerar tres criterios para implementar exitosamente programas y sistemas de mejorar del desempeño laboral; en primer lugar considerar todos los aspectos cualitativos del proceso de

evaluación; en segundo lugar reducir cualquier sesgo entre los encargados de realizar las evaluaciones de desempeño; y finalmente considerar en la medida de lo posible instrumentos de medición y valoración lo más precisos y exactos posible.

2.4 Definición de términos básicos

Clima organizacional, según Forehan y Gilmer (1964) hace referencia a actitudes, valores, normas y sentimientos que las personas perciben que existen en la organización de la que forman parte.

Desempeño, es el comportamiento orientado a la organización, coordinación y cumplimiento de actividades integrando en la construcción de un comportamiento personal productivo (Robbins y Judge, 2013).

Desempeño laboral, es el conjunto de conductas realizadas por el trabajador que permite la realización óptima de sus actividades mediante un proceso de análisis, regulación y ejecución (Faria, 1995).

Estrés, es un evento fisiológico en respuesta a situaciones de amenaza caracterizada por la liberación de cortisol y adrenalina en el cuerpo preparando así al cuerpo para responder ante dicha situación (OMS, 2010).

Estrés laboral, es una respuesta activada por reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y comportamentales sufridas por los colaboradores en circunstancias problemáticas en contextos laborales, de acuerdo al informe del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH, 1999).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

Ha: Existe una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación negativa entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

H2: Existe una relación negativa entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

H3: Existe una relación negativa entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

H4: Existe una relación negativa entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

H5: Existe una relación negativa entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

H6: Existe una relación negativa entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

H7: Existe una relación negativa entre el respaldo del grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

3.3 Variables

En la investigación las variables se constituyen por todo lo que puede ser medido y que este sujeto y es susceptible a cambio, las cuales tienen el objetivo de responder a interrogantes de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). Para la presente investigación se consideran las variables:

3.3.1 Variable X

Estrés laboral

3.3.2 Variable Y

Desempeño laboral

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación.

La presente investigación tiene las siguientes características: será de tipo aplicada puesto que buscamos establecer una solución práctica y útil a un problema real, a través del uso de todo el conocimiento e información obtenido, brindando a su vez una respuesta específica sobre dicho evento o situación

El nivel es descriptivo ya que la recopilación de datos ayudará a describir de manera objetiva y detallada la realidad observada y correlacional pues el fin que persigue es demostrar la relación e influencia de las variables de estudio en términos estadísticos.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, dado que no hubo manipulación intencional ni intervención alguna para controlar o perturbar a cualquiera de las variables de estudio, pretendiendo únicamente interpretar lo observado para llegar a una conclusión y de corte transversal pues nos permitirá obtener información de forma simultánea, sobre la relación entre las variables en un momento específico.

4.3 Población de estudio

La población es el conjunto total o universo de estudio, mientras que la muestra es un sub conjunto o sub grupo que representará a ese universo inicial, finalmente el muestreo es una técnica de elección de muestra sin intervención del azar (Hernández y Mendoza, 2018).

En la investigación la población está constituida por 13 colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal - Cajamarca, 2022, y cuyo detalle puede ser visualizado en la siguiente tabla:

Tabla 1*Descripción poblacional*

Población	Número de trabajadores
Jefe de oficina	1
Jefe administrativo	1
Practicante profesional	1
RRVO – vendedor de mostrador	1
PSSR – vendedor de campo	1
Representante de ventas comercial	2
Hombre de patio	1
Responsable de almacén	1
Supervisor de servicios	1
Asistente administrativo de servicios	1
Técnicos de servicios	2

Nota. Tomado de la oficina administrativa de Unimaq S.A. Sucursal - Cajamarca

4.4 Tamaño de la muestra

En tanto que, la muestra está conformada por muestreo no probabilístico censal, se considerarán a todos los colaboradores de la sucursal de Cajamarca de la empresa Unimaq S.A., 2022.

4.5 Unidad de análisis

La unidad de análisis del presente estudio está representada por: los colaboradores de la empresa Unimaq S.A. Sucursal - Cajamarca, 2022.

4.6 Operacionalización de las variables

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Nombre de la variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices
Estrés Laboral	El estrés laboral es una serie de manifestaciones de conductas y comportamientos de parte del colaborador ante la presión, exigencias, problemas que sobrepasan los recursos, competencias, capacidades, conocimientos o capacidad de afrontamiento en entornos de trabajo o situaciones que en ella se presentan (Ivancevich y Matteson, 1989)	Puede ser causado por diversos factores que son percibidos por los trabajadores como situaciones complejas en el lugar de trabajo y que están relacionados de manera inherente al diseño de las tareas, a los requerimientos del puesto de trabajo, a las habilidades, etc.	1. Clima organizacional	- Metas organizacionales - Políticas empresariales - Dirección estratégica - Procesos	Percentiles totales - Bajo 0 -90 - Intermedio 91-117 - Estrés 118-153 - Alto 154 a más
			2. Estructura organizacional	- Cadena de mando - Jerarquía y relación de autoridad	
			3. Territorio organizacional	- Entorno físico	
			4. Tecnología	- Equipos y herramientas de trabajo - Conocimiento técnico	
			5. Influencia del líder	- Estilo de liderazgo	
			6. Falta de cohesión	- Motivación - Grupos sociales	
			7. Respaldo de grupo	- Apoyo social - Vínculo laboral	
Desempeño laboral	El desempeño laboral se refiere a la forma en la que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el trabajo y es un concepto utilizado en la administración de empresas que permite evaluar y medir la contribución de los empleados a los objetivos de la organización, tiene como componentes principales a la eficacia y a la eficiencia y a su vez puede ser influenciado por factores externos a esta. (Koopmans, 2015).	Es el factor mediante el cual el trabajador pretende lograr los objetivos fijados por la organización y para cuya medición se utilizan una variedad de indicadores referidos principalmente a la correcta y adecuada ejecución del trabajo	1. Desempeño de la tarea	- Planeamiento y organización del trabajo - Orientación a resultados - Priorización del trabajo - Eficacia laboral	Percentiles totales - Bajo 14 - 32 - Medio 33 - 51 - Alto 52 - 70
			2. Desempeño en el contexto	- Iniciativa - Tareas laborales desafiantes - Actualización de conocimiento y habilidades laborales - Soluciones creativas	
			3. Conductas contraproducentes	- Excesiva negatividad - Acciones que dañan a la organización	

4.7 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

4.7.1 Método de recolección de datos

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que la metodología para la recolección, análisis e interpretación se presenta a través de datos numéricos que posteriormente serán procesados estadísticamente (Hernández y Mendoza, 2018).

4.7.2 Instrumentos de recolección de datos

Variable X. Escala de Estrés Laboral OIT – OMS (Ivancevich y Matteson, 1989). La escala de estrés laboral fue creada originalmente por Ivancevich y Matteson (1989) y es una escala tipo Likert que tiene como finalidad evaluar y medir el estrés laboral en trabajadores. Dicha escala está conformada por un cuestionario que consta de 25 ítems relacionados con factores estresores organizacionales, grupales e individuales, mismos que se encuentran agrupados en las siguientes áreas o dimensiones:

Tabla 3

Áreas o dimensiones del estrés laboral

Áreas o dimensiones	Número de ítem de cuestionario	Rango de estrés
Clima Organizacional	1, 10, 11 y 20	4 a 28
Estructura Organizacional	2, 12, 16 y 24	4 a 28
Territorio Organizacional	3,15 y 22	3 a 21
Tecnología	4,14 y 25	3 a 21
Influencia del Líder	5,6,13 y 17	4 a 28
Falta de cohesión	7,9,18 y 21	4 a 28
Respaldo de grupo	8,19, y 23	3 a 21

Nota. Extraído de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Las opciones de respuesta se encuentran distribuidas según escala de Likert de acuerdo a la siguiente calificación:

Tabla 4

Calificación de respuesta

Calificación de la respuesta	Detalle
1	Nunca es fuente de estrés
2	Raras veces es fuente de estrés
3	Ocasionalmente es fuente de estrés
4	Algunas veces es fuente de estrés
5	Frecuentemente es fuente de estrés
6	Generalmente es fuente de estrés
7	Siempre es fuente de estrés

Nota. Extraído de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

La interpretación de las respuestas obtenidas para cada área o dimensión será establecida por la sumatoria de cada ítem, que a su vez usará como base la puntuación derivada de los rangos de estrés contemplados dentro de la escala, siendo que el valor total será el que nos revele el nivel de estrés que experimenta cada trabajador tal como lo muestra la siguiente tabla:

Tabla 5

Niveles de estrés laboral

Nivel	Puntuación
Alto nivel de estrés	> 154
Estrés	118 – 153
Nivel intermedio	91 – 117
Bajo nivel de estrés	< 90

Nota. Extraído de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Los baremos encontrados para clasificar y puntuar los niveles de estrés para las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de cohesión son los que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6

Baremos: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de cohesión

Nivel de Estrés	Puntuación
Bajo	4 – 10
Intermedio	11 – 16
Estrés	17 – 22
Alto	23 – 28

Por otro lado, en cuanto a los baremos encontrados para clasificar y puntuar los niveles de estrés para las dimensiones territorio organizacional, tecnología y respaldo de grupo son los siguientes:

Tabla 7

Baremos: territorio organizacional, tecnología y respaldo de grupo

Nivel de estrés	Puntuación
Bajo	3 – 7
Intermedio	8 – 12
Estrés	13 – 17
Alto	18 – 21

A continuación, se presenta la ficha técnica que sintetiza lo anteriormente indicado, además de brindar mayor información y detalle referente a los datos que comprenden la estructura de este instrumento:

Tabla 8

Ficha técnica - Escala de estrés laboral

Ficha técnica	
Nombre	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Autor original	Ivancevich y Matteson
Año	1989
Procedencia	Estados Unidos, este instrumento fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS
Autor adaptación en Perú	Suárez (2013)
Población	Adultos
Propiedades de validez psicométrica	KMO de .95
Confiabilidad	Alfa de Cronbach de .97
Aplicación	Individual, grupal y organizacional
Duración	De 15 a 25 minutos
Finalidad	Se usa para la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales
Estructuración	Consta de 25 ítems
Baremación	Cálculo de puntuaciones
Áreas y dimensiones que mide	. Clima organizacional (Ítems 1, 10, 11, 20)
	. Estructura organizacional (Ítems 2, 12, 16, 24)
	. Territorio organizacional (Ítems 3, 15, 22)
	. Tecnología (Ítems 4, 14, 25)
	. Influencia del líder (Ítems 5, 6, 13, 17)
	. Falta de cohesión (Ítems 7, 9, 18, 21)
	. Respaldo del grupo (Ítems 8, 19, 23)

Ficha técnica	
Calificación y tipificación	La calificación de los ítems se realiza según la respuesta en la escala tipo Likert de 7 respuestas donde Nunca = 1; Raras veces = 2; Ocasionalmente = 3; Algunas veces = 4; Frecuentemente = 5; Generalmente = 6 y Siempre = 7 Alto > 154
Niveles de estrés	Estrés 118 – 153 Nivel intermedio 91-117 Bajo < 90

Nota. Extraído de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS

Variable Y. Escala de Desempeño Laboral (Geraldo, 2022). La escala de desempeño laboral fue creada originalmente por Koopmans et al. (2014) y adaptada por Geraldo (2022), se trata de un instrumento que evalúa el nivel de desempeño laboral en el contexto de la organización, considerando tres dimensiones principales: el desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y conductas contraproducentes.

La versión adaptada para el contexto peruano a diferencia de la versión original de 18 ítems, consta únicamente de 14 con formato tipo Likert, cuya fiabilidad se realizó a través del estadístico Alfa de Cronbach, presentando los siguientes coeficientes alfa ordinales para cada una de las dimensiones: desempeño de la tarea $\alpha = .88$, desempeño en el contexto $\alpha = .88$ y comportamientos contraproducentes $\alpha = .87$, confiabilidad compuesta (CR mayores a .8) y un V de Aiken con valores > 0.80, siendo altamente confiable.

Tabla 9*Áreas o dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Número de ítem de cuestionario
Desempeño de la tarea	1,2,3 y 4
Desempeño en el contexto	5,6,7,8,9 y 10
Comportamientos contraproducentes	11,12,13 y 14

Nota. Extraído de la escala de desempeño laboral Geraldo (2022)

Las opciones de respuesta se encuentran distribuidas según escala de Likert de la siguiente manera:

Tabla 10*Calificación de la respuesta*

Calificación de la respuesta	Detalle
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Nota. Extraído de la escala de desempeño laboral Geraldo (2022)

Respecto a los baremos determinados para la clasificación y puntuación de las dimensiones desempeño en la tarea y conductas contraproducentes son las siguientes:

Tabla 11*Baremos: desempeño de la tarea y conductas contraproducentes*

Nivel de desempeño	Puntuación
Bajo	4 – 9
Medio	10 – 15
Alto	16 – 20

Los baremos para la dimensión desempeño en el contexto son los siguientes:

Tabla 12*Baremos: desempeño en el contexto*

Nivel de desempeño	Puntuación
Bajo	6 – 14
Medio	15 – 22
Alto	23 – 30

Finalmente, para la variable desempeño laboral los baremos calculados son los que se muestran a continuación:

Tabla 13*Niveles de desempeño*

Nivel de desempeño	Puntuación
Bajo	14 – 32
Medio	33 – 51
Alto	52 – 70

A continuación, se presenta su ficha técnica detallada:

Tabla 14

Ficha técnica - desempeño laboral

Ficha técnica	
Nombre	Escala de Desempeño Laboral
Autor original	Koopmans, Bernaars, Hildebrandt, de Vet et al.
Año	2014
Autor adaptación peruana	Luis Geraldo Campos
Año	2022
Población	Adultos
Confiabilidad	V. Aiken .85 y Alfa de Cronbach mayor .80
Administración	Individual o colectiva
Tiempo	Sin tiempo estimado
Dimensiones	1. Desempeño en la tarea (Ítems 1,2,3,4)
	2. Desempeño en el contexto (Ítems 5,6,7,8,9 y 10)
	3. Comportamientos contraproducentes (Ítems 11,12,13 y 14)
Calificación y tipificación	La calificación de los ítems se realiza según su respuesta en la escala de Likert de 5 respuestas, donde: Nunca = 1, Casi nunca = 2, Algunas veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5. Alto 52 – 70
Niveles del desempeño	Medio 33 - 51
	Bajo 14 – 32

Nota. Extraído de la escala de desempeño laboral Geraldo (2022)

4.8 Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó el programa Statistical Package for the Social Sciences IBM-SPSS Versión 22, en el cual se trabajó la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencias, para obtener, los niveles derivados de las escalas, debido a que se trata de una herramienta para analizar datos descriptivos, inferenciales y predictivos, permitiendo la creación de figuras y tablas con información clara y concisa. Así mismo, para la estadística inferencial, ambas variables fueron sometidas a prueba de normalidad, así como sus dimensiones, posteriormente se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson puesto que los datos son paramétricos, realizando así las pruebas de contrastación de hipótesis tanto general como específicas.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

En este apartado se analizó los resultados conseguidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos usados para ambas variables: estrés laboral y desempeño, además de la interpretación correspondiente de la información con la finalidad de entender de mejor manera los hallazgos encontrados.

5.1.1 Análisis estadístico – estrés laboral

El cuestionario empleado consta de 25 ítems agrupados en 7 dimensiones y a continuación, se presentarán los resultados obtenidos para la variable estrés laboral y para cada una de las dimensiones que la conforman.

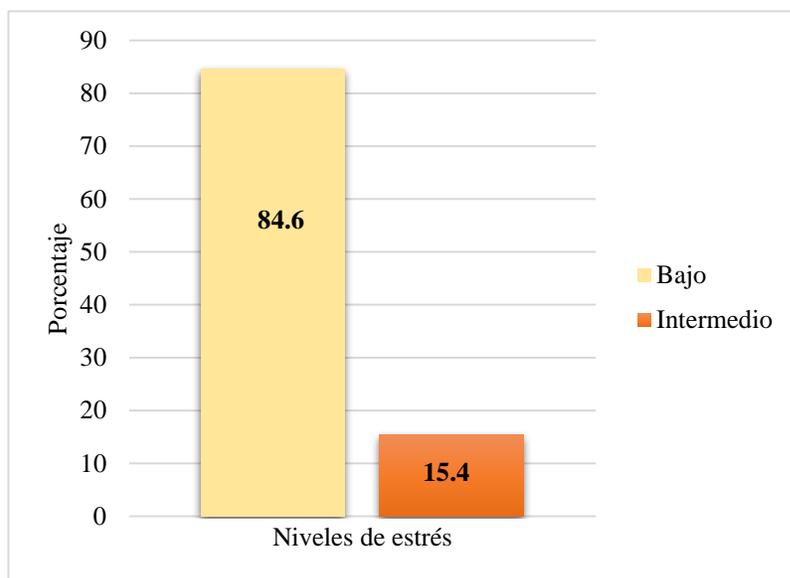
Los resultados de la encuesta son los siguientes:

Tabla 15

Variable estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	11	84.6
Intermedio	2	15.4
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 1*Gráfico niveles de estrés laboral*

Nota. Extraído de tabla 15

Interpretación

En la tabla 15 se muestran los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes en función de la percepción de la muestra frente al nivel de estrés laboral que experimenta dentro de la organización, de estos datos se deduce que gran parte de los colaboradores manifiestan sentir un **bajo nivel de estrés**, lo que indica finalmente que gran parte de ellos no consideran que las exigencias de las actividades que desempeñan y todo lo relacionado con los agentes estresores que la conforman pudieran resultar problemáticas desencadenando un patrón de reacciones que afecten su bienestar o salud (física, psíquica o social) y al desarrollo de su trabajo.

Análisis estadístico - dimensiones del estrés laboral

a. Dimensión – clima organizacional

Tabla 16

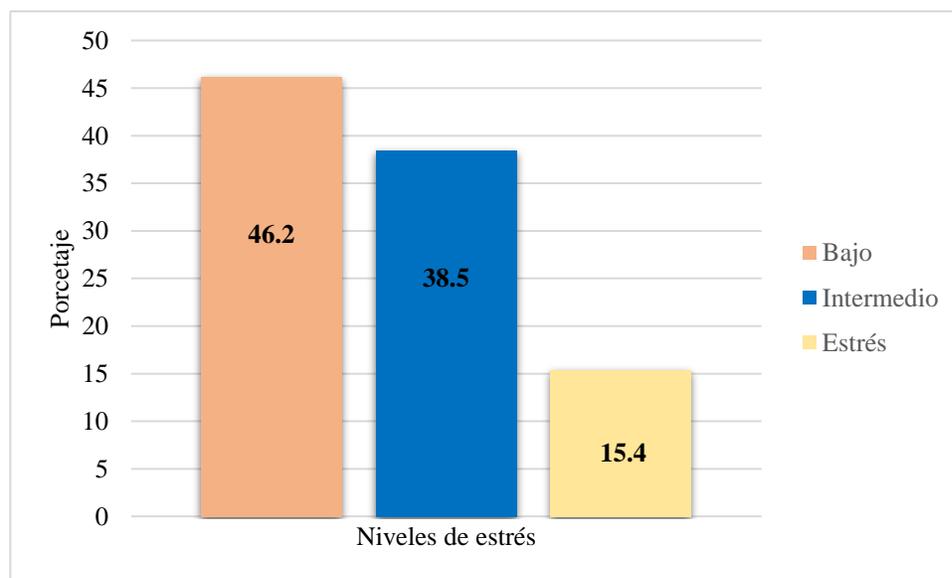
Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	6	46.2
Intermedio	5	38.5
Estrés	2	15.4
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 2

Gráfica nivel de estrés laboral para la dimensión clima organizacional



Nota. Extraído de tabla 16

Interpretación

En la tabla 16 y figura 2 se exponen los resultados encontrados respecto a los niveles de estrés laboral dentro de la dimensión clima organizacional, los cuales indican que el **nivel de estrés es bajo**. De este modo podemos interpretar que los factores que conforman esta dimensión tales como el comprender las metas y la misión de la empresa, la claridad de la forma en la esta trabaja, las políticas generales de la gerencia y finalmente si se cuenta con una dirección y objetivos claros no ocasionan o impiden que la mayor parte de los colaboradores sean capaces de enfrentar y manejar situaciones difíciles relacionadas con estos; sin embargo, es necesario que se atienda el porcentaje que por el contrario si se encuentra dentro del nivel de estrés, ya que aunque representan un porcentaje bajo, son ellos quienes pudieran manifestar con el paso del tiempo algún tipo de dificultad al momento de realizar sus actividades y/o verse afectada su percepción respecto al ambiente interno de la empresa.

b. Dimensión – estructura organizacional

Tabla 17

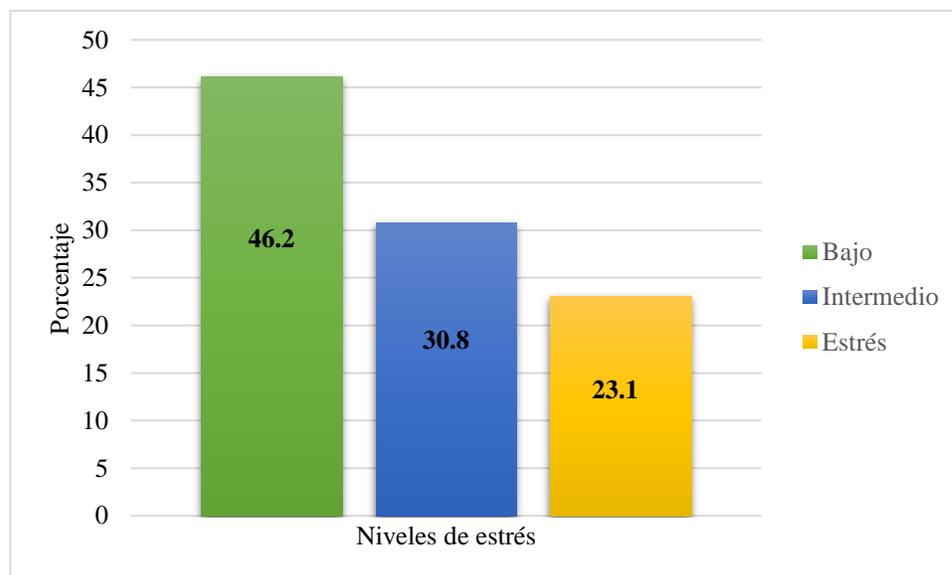
Estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	6	46.2
Intermedio	4	30.8
Estrés	3	23.1
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 3

Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión estructura organizacional



Nota. Extraído de la tabla 17

Interpretación

Los datos que reflejan la tabla 17 y figura 3 indican a partir de las respuestas brindadas por los colaboradores que el **nivel de estrés laboral “bajo”** es el predominante, por lo tanto se revela que el sistema mediante el cual se ordenan y dirigen los diversos factores que conforman a la organización y que hacen posible que esta opere de manera armoniosa, no representan para ellos una fuente de agentes estresores, los cuales se refieren por ejemplo a las relaciones de mando con las jefaturas, el modo en que se constituyen las normas, las funciones y responsabilidades, la forma de comunicación para el reporte de información hacia sus superiores, los niveles jerárquicos dentro de la organización y la forma de interacción entre estos, etc. Sin embargo, es necesario remarcar que existe un porcentaje de encuestados que presentan estrés y son precisamente estos los que pueden estar enfrentando dificultades en el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa, pudiendo a su vez ocasionar en ellos un efecto

negativo que termine afectando su desempeño laboral y la forma en la que ejecutan sus actividades para alcanzar su máximo rendimiento hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

c. Dimensión – territorio organizacional

Tabla 18

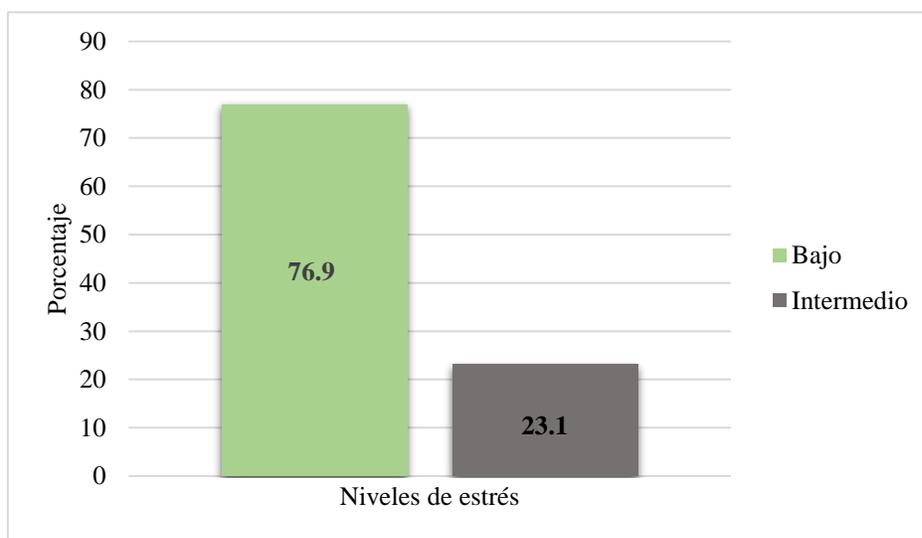
Territorio organizacional

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	10	76.9
Intermedio	3	23.1
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 4

Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión territorio organizacional



Nota. Extraído de la tabla 18

Interpretación

En la tabla 18 y figura 4 se describen e interpretan los resultados derivados de la aplicación del instrumento de recolección de datos para la dimensión del estrés territorial organizacional, los cuales muestran que los colaboradores encuestados manifiestan presentar un **nivel bajo de estrés**. Partiendo de lo obtenido se infiere que los factores estresores o indicadores que conforman esta dimensión tales como las condiciones necesarias para que el ambiente y espacio laboral sean los adecuados, indica que los trabajadores perciben que el espacio de privacidad y la interacción con miembros de otros departamentos no representan para ellos elementos que les generen estrés en gran medida, sino que pueden ser capaces de manejar y hacer frente a las condiciones del ambiente físico donde se desenvuelven pues estas son desde su perspectiva, favorables.

d. Dimensión – tecnología

Tabla 19

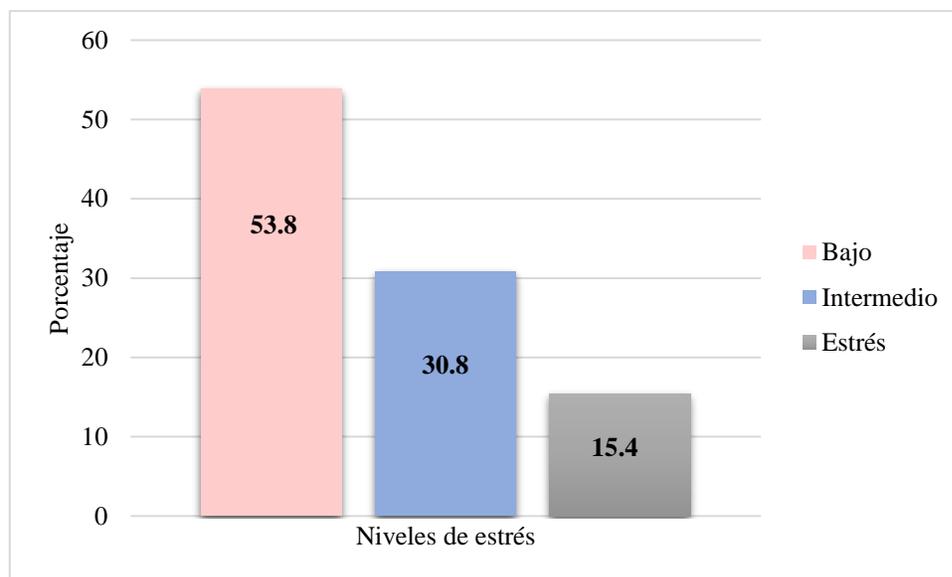
Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	7	53.8
Intermedio	4	30.8
Estrés	2	15.4
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 5

Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión tecnología



Nota. Extraído de la tabla 19

Interpretación

En cuanto a los datos que se muestran para la dimensión tecnología de la variable estrés podemos observar a través de la información presentada en la tabla 19 y la figura 5, que el **nivel de estrés es bajo**. A partir de estos resultados podemos interpretar que son más los colaboradores que perciben a las características o indicadores que componen a esta dimensión como condiciones que no afectan la realización de sus actividades laborales o como elementos que representen situaciones que generen en ellos incertidumbre e inseguridad. Por lo tanto, se entiende que, en base a la percepción de cada uno de ellos, las nuevas tecnologías, la utilización de sistemas o programas para la gestión de procesos y la capacitación necesaria para el uso correcto de estas herramientas no afectan en gran medida a su desempeño o logran desestabilizar

su salud o bienestar físico y emocional dentro de la organización, pues son capaces usarlos sin dificultad o consideran sencillos de ejecutar.

e. Dimensión - influencia del líder

Tabla 20

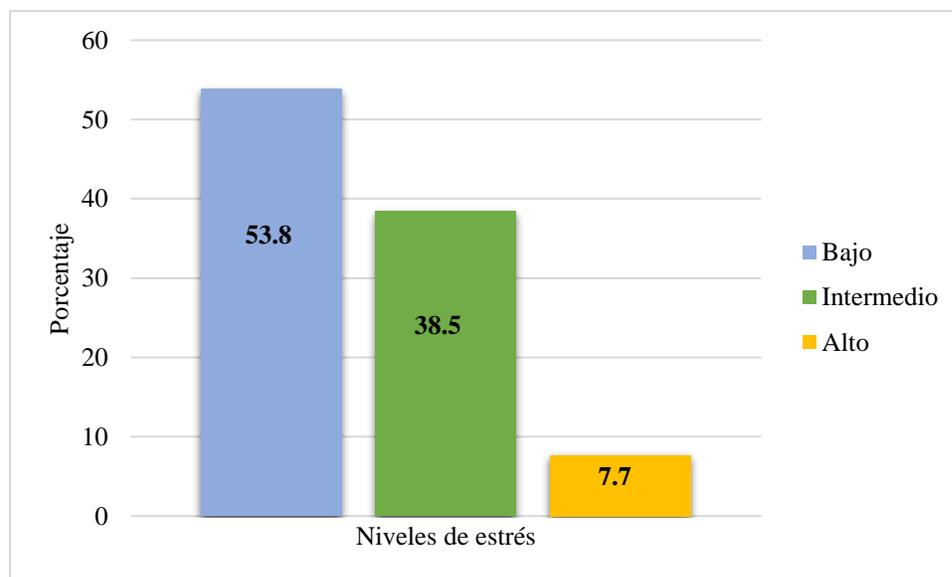
Influencia del líder

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	7	53.8
Intermedio	5	38.5
Alto	1	7.7
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 6

Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión influencia del líder



Nota. Extraído de la tabla 20

Interpretación

En cuanto a la interpretación que se puede obtener respecto a la información que se presenta para la dimensión influencia del líder en la tabla 20 y la figura 7, se entiende que los encuestados consideran manifestar un **nivel de estrés bajo**. De acuerdo a estos resultados podemos determinar que, aunque la mayor cantidad de colaboradores presenten un nivel bajo de estrés, existe un porcentaje no muy elevado que sí presenta un nivel alto, lo que nos quiere decir que para este porcentaje los factores que conforman esta dimensión pueden generar una afectación a su rendimiento laboral o pueden impactar de manera negativa en el grado de satisfacción referente al entorno en el que se desarrollan, esto derivado de la gestión o estilos de liderazgo que se ejercen dentro de la organización, la supervisión, la falta de apoyo y la guía de parte de la figura de autoridad.

f. Dimensión – falta de cohesión

Tabla 21

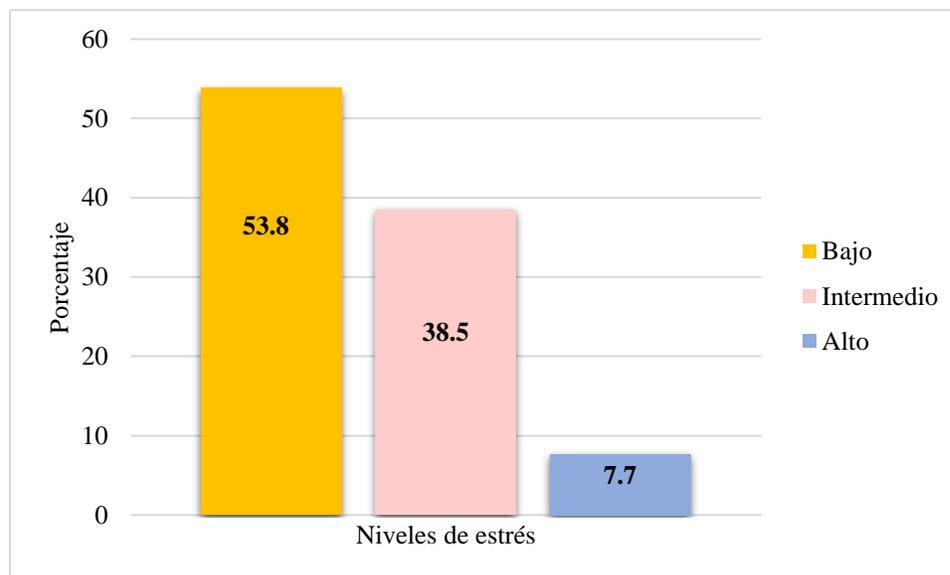
Falta de cohesión

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	7	53.8
Intermedio	5	38.5
Alto	1	7.7
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 7

Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión falta de cohesión



Nota. Extraído de la tabla 21

Interpretación

De los resultados que se muestran en la tabla 21 y la figura 7 podemos entender que respecto a la dimensión falta de cohesión del estrés laboral se tiene como resultado lo siguiente: la mayor parte de los colaboradores que formaron parte de la muestra estimada para la investigación consideran que presentan un **nivel de estrés bajo**. De este modo y en base a la información obtenida con el procesamiento de los datos podemos dirigir la atención hacia aquel porcentaje de colaboradores que se encuentran dentro del umbral de estrés alto, puesto que esto nos indica que existe un grado de insatisfacción o afectación respecto a los indicadores que forman parte de esta dimensión y que están netamente relacionados con el grado de motivación y de pertenencia generado por los grupos sociales existentes dentro de la organización y el apoyo emocional que estos brindan, así como, el buen clima laboral y las relaciones interpersonales

laborales saludables y efectivas, necesarias para proporcionar al colaborador un lugar de trabajo adecuado que no afecte su desempeño.

g. Dimensión – respaldo de grupo

Tabla 22

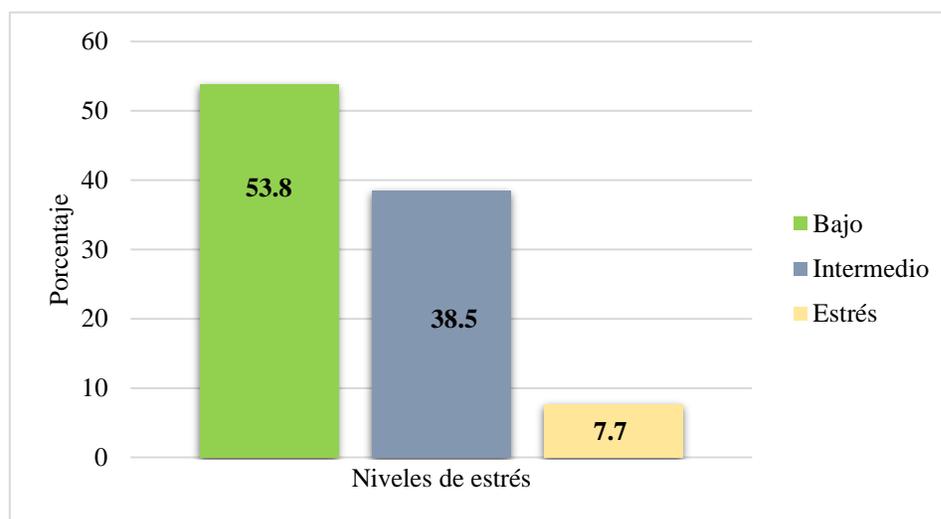
Respaldo de grupo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	7	53.8
Intermedio	5	38.5
Estrés	1	7.7
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 8

Gráfico nivel de estrés laboral para la dimensión respaldo de grupo



Nota. Extraído de la tabla 22

Interpretación

La interpretación que se tiene para el análisis de frecuencia de la dimensión respaldo del grupo de la variable estrés es el que a continuación se muestra: las respuestas dadas por la mayoría de los encuestados indican que presentan un **nivel bajo de estrés**. Con estos resultados podemos determinar que existe un buen manejo del trabajo en equipo dentro de la organización además de un adecuado ambiente laboral, considerando como parte de los factores o indicadores que pudiesen generar estrés aquellos que se relacionan con el respaldo que reciben por parte de sus compañeros de trabajo y por parte de las figuras de autoridad, fomentando una sensación de protección y apoyo, conjuntamente con la formación de vínculos fuertes dentro del contexto laboral que deriven en un mejor manejo de situaciones complejas y de alta presión que pudiesen generar escenarios que requieran de respuestas asertivas para el cumplimiento efectivo de sus labores, sin ocasionar problemas de salud física ni mental que limiten su desempeño.

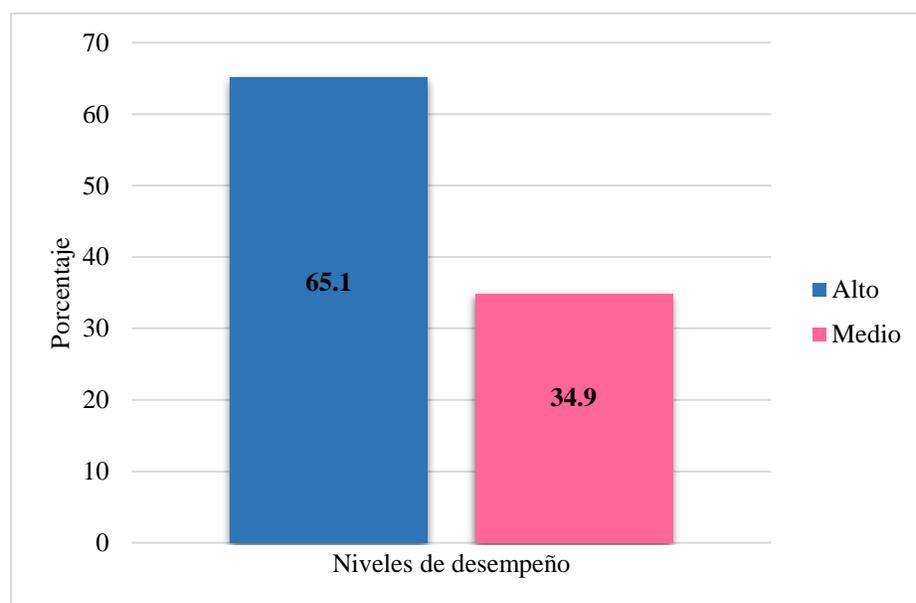
5.1.2 Análisis estadístico - desempeño laboral

De igual manera, el cuestionario utilizado para la recolección de información de la variable dependiente estrés laboral, está conformado por 14 ítems, agrupados en 3 dimensiones, y los resultados encontrados serán presentados a continuación a través del uso de tablas y gráficos que facilitarán su entendimiento y análisis.

Tabla 23*Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Alto	8	65.1
Medio	5	34.9
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 9*Gráfico niveles de desempeño laboral*

Nota. Extraído de la tabla 23

Interpretación

La información que se presenta tanto en la tabla 23 correspondiente a la distribución de frecuencias y porcentajes como en la figura 9 que proporciona los gráficos de resultados para la variable de estudio desempeño laboral, nos permiten inferir que la mayor parte de colaboradores encuestados indicar tener un **desempeño alto**. Lo que a su vez muestra que estos cuentan con aquellas capacidades que se requieren para un eficiente rendimiento laboral en base a las expectativas que tiene la organización de cada de uno de ellos, respecto a la productividad, así como con la satisfacción y compromiso que tienen hacia la empresa, permitiéndoles así alcanzar sus objetivos y metas en un contexto muy competitivo.

Análisis estadístico - dimensiones del desempeño laboral

a. Dimensión – desempeño de la tarea

Tabla 24

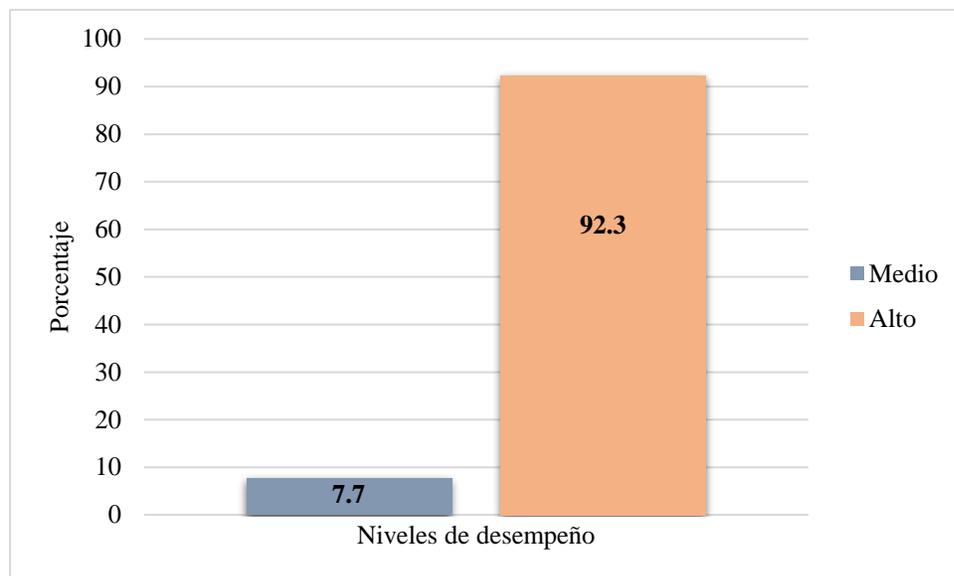
Desempeño de la tarea

	Frecuencia	Porcentaje válido
Medio	1	7.7
Alto	12	92.3
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 10

Gráfico nivel de desempeño laboral para la dimensión desempeño de la tarea



Nota. Extraído de la tabla 24

Interpretación

Para la dimensión desempeño en la tarea se tienen los siguientes resultados, la mayor cantidad de colaboradores encuestados manifiestan tener un **nivel de desempeño alto**, pues sienten que cumplen con las expectativas laborales relacionadas con las tareas y responsabilidades contempladas en su puesto de trabajo y que les permiten tener un apropiada gestión del tiempo requerido para la ejecución de sus labores, haciendo uso de la eficiencia y organizando de manera permanente sus actividades, logrando finalmente con ello alcanzar una mayor productividad.

b. Dimensión - desempeño en el contexto

Tabla 25

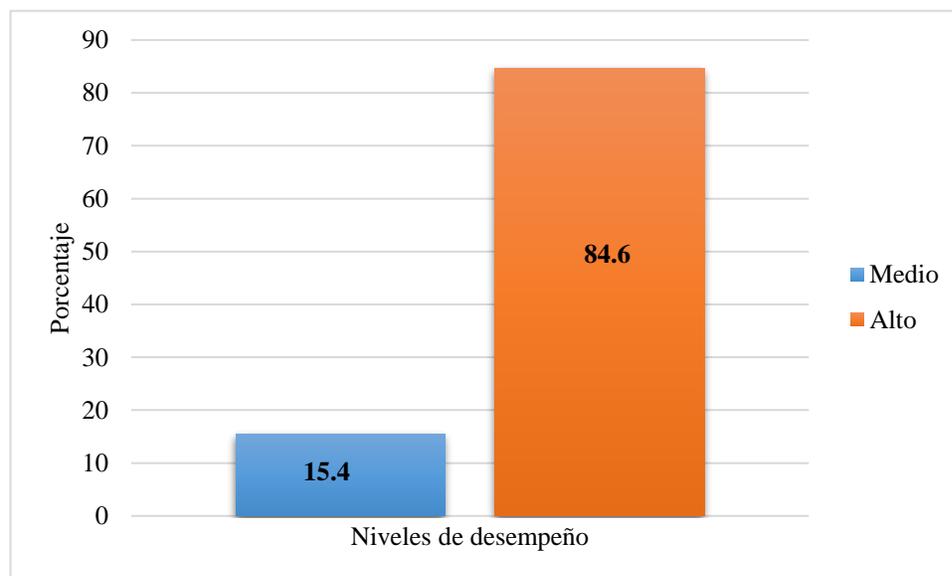
Desempeño en el contexto

	Frecuencia	Porcentaje válido
Medio	2	15.4
Alto	11	84.6
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 11

Gráfico nivel de desempeño laboral para la dimensión desempeño en el contexto



Nota. Extraído de la tabla 25

Interpretación

En cuanto a la dimensión desempeño en el contexto se pueden apreciar los resultados que muestran la tabla 25 y la figura 11 refiriendo que ciertamente una gran parte de los colaboradores encuestados manifiestan tener un **nivel de desempeño alto**, lo que retrata que cada uno de ellos ha tomado comportamientos voluntarios que incitan a lograr un ambiente laboral saludable y adecuado en el que sienten que pueden retarse constantemente a buscar soluciones creativas que los impulsa a ampliar su conocimiento a través de la actualización permanente de información relacionada con su puesto de trabajo, proporcionando cambios de mejora en los procesos operativos de la organización.

c. Dimensión – conductas contraproducentes

Tabla 26

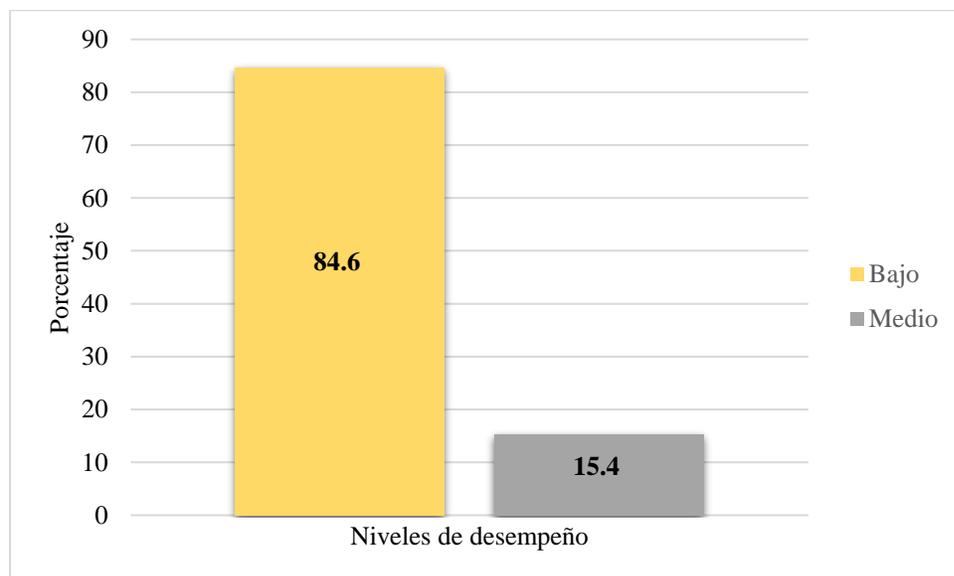
Conductas contraproducentes

	Frecuencia	Porcentaje válido
Bajo	11	84.6
Medio	2	15.4
Total	13	100.0

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Figura 12

Gráfico nivel de desempeño laboral para la dimensión conductas contraproducentes



Nota. Extraído de la tabla 26

Interpretación

Por último, en relación a la información obtenida como parte del análisis de los datos que muestran la tabla 26 y la figura 12 referidas a la dimensión del desempeño conductas contraproducentes, podemos entender que la mayoría de los colaboradores que conforman la muestra tomada indican encontrarse dentro del umbral de **nivel desempeño bajo**, lo cual nos muestra un correcto control por parte ellos respecto a aquellos comportamientos que pueden ser considerados negativos y perjudiciales para la organización yendo en contra de sus intereses.

5.2 Prueba de hipótesis

5.2.1 Análisis inferencial

El análisis inferencial permitirá determinar qué tipo de prueba estadística (paramétrica o no paramétrica) deberá ser aplicada para la confirmación de las hipótesis planteadas tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral, por lo que primeramente se realizará la prueba de normalidad, considerando lo siguiente:

H_0 : Los datos siguen una distribución normal

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal

Nivel de significancia o margen de error es: $\alpha = 0.05$.

Intervalo o nivel de confianza es: $1 - \alpha = 0.95 = 95\%$.

p-valor: Es el error real que cometemos al afirmar que existe correlación entre las variables

Regla de decisión:

$p\text{-valor} < \alpha$, acepta H_1

$p\text{-valor} \geq \alpha$, acepta H_0

Tabla 27*Prueba de normalidad – estrés laboral*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Clima organizacional	.205	13	.138	.900	13	.132
Estructura organizacional	.198	13	.172	.872	13	.055
Territorio organizacional	.170	13	.200	.892	13	.104
Tecnología	.166	13	.200	.876	13	.062
Influencia del líder	.237	13	.044	.844	13	.024
Falta de cohesión	.216	13	.097	.858	13	.036
Respaldo del grupo	.193	13	.200	.891	13	.100
Estrés laboral	.234	13	.050	.875	13	.062

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.**Tabla 28***Prueba de normalidad - desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño de la tarea	.171	13	.200	.879	13	.070
Desempeño en el contexto	.173	13	.200	.917	13	.226
Conductas contraproducentes	.236	13	.047	.894	13	.110
Desempeño laboral	.165	13	.200	.925	13	.289

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.

p-valor estrés laboral = 0.062 > 0.05

p-valor desempeño laboral = 0.289 > 0.05

El criterio utilizado para la aplicación de la prueba de normalidad es Shapiro-Wilk, siendo que el tamaño de muestra no excede los 50 participantes, de esta manera al observar los resultados que muestran las tablas 27 y 28, para las variables estrés laboral, desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, se ha obtenido un p-valor mayor al nivel de significancia considerado que equivale a 0.05, entendiéndose con ello que no existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, confirmando con este resultado que los datos siguen una distribución normal. En tal sentido, se decide realizar el tipo de prueba estadística paramétrica de coeficiente de correlación de Pearson para contrastar las hipótesis planteadas.

5.3 Resultados de correlación

A. Contraste de la hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.
- H_1 : Existe una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Tabla 29*Correlación entre la variable estrés laboral y la variable desempeño laboral*

		Estrés laboral	Desempeño laboral
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	-.832
	Sig. (bilateral)		.000
	N	13	13
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-.832	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.

Interpretación

Según lo observado en la tabla 29, se cuenta con suficiente evidencia estadística para inferir que la variable estrés laboral se relaciona significativamente con la variable desempeño laboral, con un p-valor de $0.000 < \alpha$, con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; además, se tiene un coeficiente de Pearson de -0.832, que a decir de Hernández y Mendoza (2018) presenta una correlación negativa de magnitud considerable. Dicho en otras palabras, se concluye que el grado de correlación entre ambas variables es inversa y muy fuerte; es decir, que cuando una de ellas aumenta, la otra tiende a disminuir por lo que en este caso podríamos mencionar que cuanto mayor sea el nivel de estrés de los colaboradores menor será su desempeño y viceversa.

B. Contraste de las hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe una relación negativa entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.
- H_1 : Existe una relación negativa entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Tabla 30

Correlación entre la dimensión clima organizacional y la dimensión desempeño de la tarea

		Dimensión Clima Organizacional	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	-0.475
	Sig. (bilateral)		0.101
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-0.475	1
	Sig. (bilateral)	0.101	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.

Interpretación

En la tabla 30 se muestra el resultado estadístico obtenido a partir del análisis de correlación con un nivel de significancia de 0.101 y que se encuentra por encima del 0.05 considerado dentro de la investigación, lo que permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, con un coeficiente de Pearson de -0.475. Con todo lo mencionado anteriormente y en base a lo que indican Hernández y Mendoza (2018), se entiende que no existe una relación negativa entre la dimensión del estrés - clima organizacional y la dimensión del desempeño laboral – desempeño en la tarea.

2. Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe una relación negativa entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.
- H_1 : Existe una relación negativa entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca en el año 2022.

Tabla 31

Correlación entre la dimensión estructura organizacional y la dimensión desempeño de la tarea

		Dimensión Estructura Organizacional	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	1	-.634*
	Sig. (bilateral)		.020
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-.634*	1
	Sig. (bilateral)	.020	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.

Interpretación

Al aplicar el método de R de Pearson para la determinación de la correlación entre la dimensión estructura organizacional del estrés laboral y la dimensión desempeño de la tarea de la variable desempeño laboral, podemos apreciar que de acuerdo a los resultados obtenidos mismos que se muestran en la tabla 31, se tiene lo siguiente: el valor de significancia p-valor hallado equivale a 0.020 que al ser menor que el 0.05 que representa el valor alfa considerado en la investigación, sugiere que hay evidencia estadística sólida para rechazar la hipótesis nula, que es la que considera que no hay diferencia ni efecto real entre las variables, aceptándose de este modo la hipótesis de estudio que por el contrario es aquella que afirma que sí existe una relación entre ellas.

Por otro lado, se tiene un coeficiente de Pearson de -0.634, el cual según Hernández y Mendoza (2018), indica una correlación negativa media entre ambas variables.

3. Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

- H₀: No existe una relación negativa entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.
- H₁: Existe una relación negativa entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.

Tabla 32

Correlación entre la dimensión territorio organizacional y la dimensión desempeño de la tarea

		Dimensión Territorio Organizacional	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Territorio Organizacional	Correlación de Pearson	1	-.343
	Sig. (bilateral)		.251
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-.343	1
	Sig. (bilateral)	.251	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.

Interpretación

Los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 32 para el contraste de la hipótesis específica referida a la determinación de la correlación entre la dimensión territorio organizacional y la dimensión desempeño de la tarea a través del uso del método R de Pearson, nos muestra un coeficiente igual a -0.343 que manifiesta la presencia de una correlación negativa o inversa débil (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto al nivel de significancia o margen de error alcanzado, este es de $0.251 > \alpha$ que nos demuestra que la evidencia encontrada es suficiente para aceptar la hipótesis nula y por ende rechazar la hipótesis alterna, demostrando de esta forma que no existe relación entre las variables planteadas.

4. Hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe una relación negativa entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.
- H_1 : Existe una relación negativa entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.

Tabla 33*Correlación entre la dimensión tecnología y la dimensión desempeño de la tarea*

		Dimensión Tecnología	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Tecnología	Correlación de Pearson	1	-.653*
	Sig. (bilateral)		.015
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-.653*	1
	Sig. (bilateral)	.015	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22.

Interpretación

Por lo detallado en la tabla 33, podemos inferir que el valor de significancia encontrado es de 0.015 menor al 0.05 que representa el “valor alfa” considerado dentro de la investigación, lo cual revela que existe una probabilidad relativamente baja de que los resultados observados sean producto del azar o la casualidad, es decir, que se puede afirmar que no hay suficiente evidencia científica para rechazar la hipótesis alterna sino que por el contrario esta es aceptada, misma que indica que existe relación entre la dimensión tecnología de la variable estrés y la dimensión desempeño de la tarea de la variable desempeño laboral. Así mismo, se tiene un coeficiente de Pearson igual a -.653 que muestra una correlación negativa media entre ambas (Hernández y Mendoza, 2018).

5. Hipótesis específica 5

Planteamiento de hipótesis

- H₀: No existe una relación negativa entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.
- H₁: Existe una relación negativa entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.

Tabla 34

Correlación entre la dimensión influencia del líder y la dimensión desempeño de la tarea

		Dimensión Influencia del Líder	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Influencia del Líder	Correlación de Pearson	1	-.777**
	Sig. (bilateral)		.002
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-.777**	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Interpretación

La tabla 34 muestra los resultados de la estadística inferencial aplicada como prueba de hipótesis y que nos brinda un valor de significancia de 0.002 que, al ser menor al valor alfa considerado previamente, nos permite determinar que los resultados son lo suficientemente significativos como para rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna, con lo cual se puede indicar que existe una relación significativa entre la dimensión del estrés - influencia del líder y la dimensión del desempeño laboral - desempeño de la tarea.

A su vez el coeficiente de Pearson encontrado equivalente a -0.777, nos permite determinar que se presenta una correlación negativa considerable entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018). Lo que significaría la presencia de una tendencia inversa moderada entre ellas.

6. Hipótesis específica 6

Planteamiento de hipótesis

- H_0 : No existe una relación negativa entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.
- H_1 : Existe una relación negativa entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.

Tabla 35*Correlación entre la dimensión falta de cohesión y la dimensión desempeño de la tarea*

		Dimensión Falta de Cohesión	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Falta de Cohesión	Correlación de Pearson	1	-.533
	Sig. (bilateral)		.061
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-.533	1
	Sig. (bilateral)	.061	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Interpretación

La prueba de hipótesis que se muestra en la tabla 35 describe la obtención de un coeficiente de Pearson con un valor de -0.533 que de acuerdo a lo planteado por Hernández y Mendoza (2018) nos permite establecer la existencia de una correlación negativa media, con lo cual se puede decir que el aumento en un grado moderado en una de las variables generaría una disminución en la otra.

En lo que respecta al nivel de significancia hallado se tiene un resultado p-valor de 0.061 que al ser mayor que el 0.05 planteado, hace posible establecer que hay la suficiente evidencia científica para rechazar la hipótesis alterna, aceptándose por lo tanto la hipótesis nula que indica que no existe una relación significativa entre la dimensión del estrés - falta de cohesión y la dimensión del desempeño laboral - desempeño de la tarea.

7. Hipótesis específica 7

Planteamiento de hipótesis

- H₀: No existe una relación negativa entre el respaldo del grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.
- H₁: Existe una relación negativa entre el respaldo del grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal – Cajamarca, en el año 2022.

Tabla 36

Correlación entre la dimensión respaldo de grupo y la dimensión desempeño de la tarea

		Dimensión Respaldo de Grupo	Dimensión Desempeño de la Tarea
Dimensión Respaldo de Grupo	Correlación de Pearson	1	-.652*
	Sig. (bilateral)		.016
	N	13	13
Dimensión Desempeño de la Tarea	Correlación de Pearson	-.652*	1
	Sig. (bilateral)	.016	
	N	13	13

Nota. Extraído de software SPSS statistic versión 22

Interpretación

La tabla 36 nos permite detallar el p-valor alcanzado para la determinación del nivel de significancia entre la dimensión del estrés – respaldo del grupo y la variable desempeño laboral, con un resultado de 0.016 que al ser menor al valor alfa considerado permite determinar la aceptación de la hipótesis alterna o de investigación en lugar de la hipótesis nula, concluyéndose de esta manera que existe una relación significativa entre ellas. De igual modo el coeficiente R de Pearson encontrado es igual a -0.652 que, al interpretarse nos muestra la presencia de una correlación negativa media entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018).

5.4 Discusión de resultados

De acuerdo a Niño (2011), en la discusión de resultados el investigador brinda su opinión frente a los resultados obtenidos en su trabajo, sustentando su forma de entender las cosas y exponiendo su punto de vista. Para ello a continuación se presentarán los hallazgos obtenidos a través de la aplicación de estadística inferencial y descriptiva, buscando comprender su significado e implicancia en relación con los objetivos planteados, por lo que además será necesario hacer uso de la literatura considerada en capítulos previos.

5.4.1 Presentación de resultados

En este estudio, se examinó la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. - Sucursal Cajamarca, en el año 2022, pudiéndose encontrar que, el p-valor obtenido es de 0.000 y que al ser menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), permite establecer la existencia de una relación significativa entre ambas variables y al aplicar la prueba paramétrica de coeficiente de correlación de Pearson, esta arrojó un valor de -0.832 lo que muestra una correlación negativa de magnitud considerable entre ellas.

Esto quiere decir que existentes agentes estresores generados por diversos factores o condiciones laborales que provocan una serie de respuestas físicas, mentales y emocionales en los colaboradores, que influyen en su desempeño laboral produciendo un desequilibrio en su capacidad para rendir de manera óptima en su trabajo. De acuerdo a lo que indica la Organización Internacional del trabajo (1998), estos factores suelen estar relacionados al puesto de trabajo como tal, al tipo de funciones que realicen, al modo de relacionarse dentro de la organización, al clima organizacional, a la sobrecarga laboral, entre otros.

Estos factores pueden provocar un impacto negativo en el desempeño de los colaboradores entendiendo como desempeño a la capacidad que tienen las personas para rendir en el trabajo en base a las expectativas establecidas por la organización, y son precisamente esas capacidades, cualidades y habilidades las que se ven afectadas en presencia del estrés, influenciando directamente en la percepción que tienen respecto a sus puestos de trabajo y a los procesos que ejecutan, sintiéndose más desmotivados y siendo con ello menos eficientes.

Un estudio realizado por Gonzales y Olazabal (2022), encontró un resultado similar obteniendo un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Pearson de - 0.889, concluyendo que el estrés afecta negativamente al desempeño laboral del personal de la Empresa Prosegur, mostrando que los factores estresores que mayor impacto tienen en su rendimiento, son los derivados de las dimensiones: interacción, que de acuerdo a lo mostrado en su investigación tiene que ver netamente con las habilidades del trabajador y las demandantes exigencias del puesto de trabajo; respuesta, referida a las reacciones conductuales y emocionales por parte del trabajador frente a situaciones complicadas; estímulo, que desencadena una reacción en el colaborador originado por la carga laboral y finalmente impacto de riesgo, que considera la exposición al riesgo que sufre el colaborador y que es propio del rubro al cual

pertenece la empresa. Pese a que este autor ha determinado la existencia de una relación inversa entre ambas variables, es necesario, tener en cuenta que el escenario y el contexto en el cual operan ambas empresas es diferente y por tanto los indicadores considerados no son los mismos. Aún cuando se ha determinado que en ambos casos el estrés sí influye y se relaciona con el desempeño.

Este resultado, en cuanto a lo relacionado con los agentes que provocan la aparición de estrés, se ve respaldado por los estudios hechos por Ibarra (2019), quién a través de su investigación obtuvo resultados que muestran que los niveles de estrés presentes en el personal operativo de plantas empacadoras en Guatemala, derivan principalmente de las condiciones del ambiente, el volumen o carga laboral y el ritmo de trabajo al cual se encuentran sometidos. En este punto Zapata (2021) recomienda efectuar evaluaciones frecuentes a los empleados con la finalidad de establecer cuáles serían los factores que pudiesen estar provocando la aparición de estrés dentro de la organización, así mismo, plantea la creación de un manual descriptivo de cargos, un plan de trabajo calendarizado y la implementación de reconocimientos, en aras de promover mejoras para el correcto desempeño y el incremento de la productividad.

Neira y Valentin (2022), concluyeron a través de su investigación la existencia de una correlación positiva significativa entre el estrés y el desempeño en los obreros de una empresa contratista minera en Sechura teniendo como valores ($r: .896$ y $p: .001$) y conscientes de la forma en que se ve afectada la productividad, al igual que Zapata (2021), plantean como medio de contención frente al impacto que tiene el estrés en el rendimiento de los colaboradores, el establecimiento de buenas relaciones y redes de apoyo entre obreros, de modo que sean las que den el soporte necesario para realizar un trabajo en equipo y fortalezcan el vínculo dentro de la organización. En Unimaq SA, unas de las medidas que han obtenido buenos resultados para

lograr generar relaciones laborales saludables y de apoyo que permitan la integración y el sentido de pertenencia en cada uno de los trabajadores, es la comunicación clara y fluida en cada una de las áreas que la componen.

Por otro lado, Vega (2022) en su 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”, por el contrario, obtuvo un resultado que le permitió determinar que no existe una relación significativa entre ambas variables, contradiciendo lo encontrado en las investigaciones mencionadas previamente. Destaca además que la mala comunicación representa el pilar base para determinar un mal clima organizacional, que pueda generar la aparición del estrés en el personal, debido a que no sería posible entre muchos aspectos que las áreas trabajen de manera conjunta y las ideas y el conocimiento no sean compartidos de manera eficiente lo que devendría en una interacción inexistente o poco eficaz creando malos entendidos y conflictos, contribuyendo de este modo a la creación de un entorno de trabajo incomodo o inseguro.

Otro autor que encontró un resultado en el que se muestra que no existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, es Castillo (2021), quien en su trabajo de investigación titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según método de Burnout”, determinó mediante la prueba de Chi Cuadrado ($5.58 < 9.4877$) que no existe evidencia suficiente para determinar que el estrés influya significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa. Y propone un plan para mejorar los canales de comunicación, una revisión de los puestos de trabajo para verificar la adecuada distribución de las tareas y funciones dentro de estos con la finalidad de evitar o disminuir el riesgo de sobrecarga laboral y plantea que es

necesario que el personal se capacite constantemente para incrementar el desempeño y la por ende productividad.

En la mayoría de los resultados encontrados podemos apreciar que uno de los factores que más influye en la aparición del estrés dentro de las organizaciones es la sobrecarga laboral, entendiendo con ello que el exceso de trabajo derivado del incremento de tareas y responsabilidades del puesto que ocupa cada colaborador, además de la complejidad y la dificultad inherente a cada una de las labores establecidas, puede desencadenar situaciones que sean difíciles de manejar o sobrellevar ocasionando un agotamiento crónico que prolongado en el tiempo da como resultado la falta de energía, dificultad para desconectarse una vez se culmina el horario laboral, reducción de la calidad del trabajo a pesar de poner el mayor esfuerzo y finalmente merma la salud mental del trabajador. Orbe (2019) en su trabajo de investigación analizó la asociación entre el estrés laboral y la intención de deserción en el personal del área comercial de una empresa en Ecuador y determinó que existe una relación positiva entre ambas variables, notando además que el elevado nivel de rotación presente se encuentra influenciado por el estrés derivado de la gran cantidad de demandas relacionadas con el cumplimiento de las exigencias de los puestos de trabajo y el volumen de las tareas que lo comprenden.

Otro aspecto importante que ha sido mencionado en las investigaciones encontradas es el que representa el apoyo social dentro de las organizaciones, pues los colaboradores consideran que es altamente relevante y necesario sentirse apoyado y respaldado por sus compañeros de trabajo, supervisores y jefes, ya que tendrá un impacto significativo en su bienestar y productividad. Según la OMS (2008), el apoyo social está determinado por la posibilidad con la que cuenta el trabajador de recurrir a las personas que lo rodean en su ambiente de trabajo para ayudarlo a resolver problemas y sentirse apoyado. De este modo el apoyo social le brinda al

trabajador un sentido de estabilidad y control, volviéndose más resiliente ante las situaciones estresantes que provocan frustración y preocupación, incrementando su bienestar emocional.

En base a lo encontrado en diversos estudios, se puede entender que, sí puede o no haber relación estrecha entre el estrés laboral y el desempeño laboral; sin embargo, y pese a ello es necesario que hoy en día las organizaciones se preocupen más por crear un entorno laboral más saludable y agradable para sus colaboradores, ya que de ese modo serán capaces de sobrevivir a largo plazo en un contexto tan cambiante y competitivo, que con el paso del tiempo continuamente va cada vez más llenando de incertidumbre.

Conclusiones

1. En relación al objetivo general el resultado de correlación obtenido determinó que existe una relación negativa de magnitud considerable entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa UNIMAQ S.A Sucursal – Cajamarca durante el 2022. En ese sentido, los colaboradores que presenten menor estrés tendrán un mayor desempeño laboral, puesto que podrán gestionar de mejor manera aquellos factores que se relacionan directamente con las condiciones de trabajo que representen una limitante a sus capacidades, habilidades o recursos ya que tendrán una mayor concentración manteniéndose más enfocados, se sentirán más motivados, más comprometidos y satisfechos con su trabajo.

2. Se determinó que no existe una relación significativa entre la dimensión clima organizacional y la dimensión desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022. Ya que se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.101 y un coeficiente de correlación de Pearson de -0.475 entre ambas variables, de este modo algunos factores como la comunicación efectiva, la confianza y el apoyo, las políticas generales y prácticas organizacionales, una dirección clara y en general el ambiente en el que los colaboradores desarrollan sus actividades, no ocasionan la aparición de estrés que impacte en el desempeño de los colaboradores.

3. Se determinó la relación negativa media que existe entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022. Pues los resultados arrojaron un p-valor de 0.020 y un coeficiente de correlación de Pearson de -0.634 entre ambas variables, lo que indica que el si el estrés aumenta el desempeño disminuye, pudiéndose entender con ello que una estructura organizacional inadecuada tendría un impacto significativo en la aparición del estrés ya que una distribución de

responsabilidades y cargas de trabajo desequilibradas, una poca claridad y ambigüedad en los roles, así como una autonomía limitada para la toma de decisiones generarían menor compromiso y rendimiento laboral.

4. Se determinó que no existe relación significativa entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022. Siendo que los resultados obtenidos muestran un p-valor de 0.251 y un coeficiente de correlación de Pearson de -0.34, lo cual indica que el estrés no influye en el desempeño, es decir, que aun cuando el colaborador experimente estrés, su desempeño no se verá afectado, siendo en este caso los factores o agentes estresores todos aquellos referidos a las condiciones del ambiente físico donde se desarrollan las actividades laborales, como el espacio de privacidad, la forma de interacción entre cada área, medidas de seguridad adecuadas, el modo de iluminación y ventilación, la ergonomía y comodidad y el ruido presente que pueden crear un ambiente poco saludable que no promueva un correcto rendimiento laboral.

5. Se determinó que existe relación significativa entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022, dado que se obtuvo un valor de significancia de 0.015 menor al valor alfa de 0.005 establecido mediante el cual se aceptó la hipótesis alterna y un coeficiente de correlación de Pearson de -.653 que muestra una correlación inversa media.

6. Se determinó la relación negativa moderada que existe entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022, pues se encontró un coeficiente de Pearson igual a -0.777 y un valor de significancia de 0.002, mostrando con ello que si el nivel de estrés de los colaboradores aumenta disminuye su desempeño. Esto por supuesto referido particularmente al estilo de liderazgo

presente en la organización pues un líder con un enfoque autoritario o con poco interés en el trabajo de sus subordinados versus aquel que ejerce un estilo participativo, empático y de apoyo, puede tener un impacto en la cantidad de estrés que experimentan los trabajadores afectando finalmente la calidad del trabajo y la eficacia de sus tareas para el alcance de los objetivos trazados por la empresa.

7. Se determinó que no existe relación entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022, a través de los resultados alcanzados mediante la estadística aplicada, misma que muestra un p-valor de 0.061 y un coeficiente de correlación de Pearson de -0.533. De este modo aquellos agentes estresores referidos a un ambiente laboral desfavorable donde la colaboración y el apoyo dificulten la resolución de problemas o intercambio de ideas no provocan estrés en los colaboradores pues, por el contrario, el ambiente en el cual se desarrollan las actividades diarias es adecuado y garantiza la mejora de la productividad.

8. Se determinó la relación negativa media que existe entre el respaldo de grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, durante el 2022. Con un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.652 y un valor de significancia de 0.016, se aprecia que mientras más aumente el estrés menor será el desempeño.

En ese sentido el respaldo de grupo o apoyo social puede tener un impacto significativo en cómo los colaboradores manejan el estrés, pues si no se cuenta con un sistema de apoyo emocional, de bienestar y confianza, de aprendizaje y desarrollo no será posible mantener un lugar de trabajo saludable, por lo que la capacidad laboral de los empleados se verá mermada y no podrán enfrentar los desafíos provocados por las actividades o procesos de trabajo que realizan reduciendo su rendimiento y eficacia.

Recomendaciones

Recordando que cada lugar de trabajo es único es necesario que se apliquen ciertas medidas dentro de la empresa con la finalidad de disminuir el estrés laboral y mejorar el desempeño: a nivel individual los colaboradores deben utilizar técnicas que les permitan administrar su tiempo de manera eficiente para evitar la sobrecarga laboral y prioricen aquellas tareas que son urgentes o que requieran de una respuesta inmediata, lo que a su vez va de la mano con aprender a decir no de manera asertiva para no ejecutar tareas que impliquen exponerse a situaciones que pongan en riesgo su vida, deben establecer límites en relación al horario laboral, respetando la vida personal desconectándose de lo referente a sus actividades laborales una vez hayan culminado su jornada, de este modo podrán recargar energías y reducir el agotamiento realizando actividades como el ejercicio, procurando su bienestar físico y emocional y finalmente manteniendo relaciones sanas con sus compañeros de trabajo.

Por otro lado, a nivel grupal se debe promover la construcción de un ambiente de apoyo, en el que los miembros de cada uno de los equipos que conforman cada área de trabajo dentro de la empresa, puedan sentirse respaldados y a la vez incrementar el trabajo en equipo, asegurándose de que todos comprenden claramente los objetivos de la organización.

Por último en cuanto a nivel de ambiente de trabajo o condiciones laborales se refiere, los jefes deben crear continuamente un ambiente laboral adecuado donde la comunicación sea clara y fluida, manteniendo informados a los colaboradores sobre los cambios y expectativas reduciendo de este modo la incertidumbre, a la vez que continúan ofreciendo reconocimiento y el feedback necesario, valorando los logros y el esfuerzo de cada uno de los colaboradores, promoviendo además oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como la implementación de programas de bienestar que permitan la correcta realización del trabajo.

Referencias

- Adams, S. J. (1965). Inequity In Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0065260108601082>
- Armstrong, M. y Baron, A. (2005). *Managing Performance: Performance management in action*. CIPD House Publishing.
- Bances, A. (2021). *El estrés laboral y su relación con las satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa W & E Constructores SRL* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional - Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://purl.org/pe-repo/renati/nivel#tituloProfesional>.
- Borman, W. y Motowidlo, S. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. *Psychology Faculty Publications*. 71- 98. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). A Theory of Performance. In: *Schmitt, N. and Borman, W.C. San Francisco: Eds. Personnel Selection in Organizations, Jossey-Bass*, 43(2), 33-70.
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In *M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology, Consulting Psychologists Press*, 1(2), 687–732.

- Capdevila , N. y Segundo, M. (2005). Estrés causas tipos y estrategias nutricionales. *Offarm - Elsevier*, 24(8), 96 - 104. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-13078580>
- Cardy, R. L. y Dobbins, G. H. (1994). *Performance appraisal: alternative perspectives*. South-Western Publishing Company.
- Castañeda, R y Germán, M. (2022). *El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Ferreyros SA, Trujillo, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional - Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/16433>
- Castillo, F. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según el método Burnout*. [Tesis de licenciatura, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. Repositorio Institucional – Escuela Superior Politécnica del Litoral. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52359>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Organización Internacional del Trabajo. (2021). Trabajo docente para los trabajadores de plaraformas en América Latina. *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe*, (24). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/S2100277_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Correa , C. y Mendoza, G. (2021). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Servicios Casar SRL, Cajamarca, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional -

Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2205>

Cox, T. y Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 127-146.

Dalal, R. S. (2005). A Meta-Analysis of the Relationship Between Organizational Citizenship Behavior and Counterproductive Work Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241–1255.

Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>

ESAN. (2021, 26 de mayo). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?. *Conexión Esan*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivelempresarial>

Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Editorial Limusa S.A.

Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361-382. <https://doi.org/10.1037/h0045960>

GALLUP. (2022). State of the Global Workplace 2022 Report. *The voice of the world's employees*, 7. <https://makeadifference.media/reports/gallup-report-state-of-the-global-workplace-2022/>

Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de investigación en Psicología*, 25(1), 63-81.

<https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

- Gonzales, F. y Olazabal, J. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Prosegur en Trujillo, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/110909>
- Hagberg, M., Silverstein, B., Wells, R., Smith, M., Hendrick, H. y Carayon, P. (1995). *Work-related musculoskeletal disorders (WMSDs): a reference book for prevention*. Teylor and Francis.
- Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(2), 103-110.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662003000200002&script=sci_arttext
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Ibarra, S. (2019). *Estrés laboral y su impacto en la satisfacción de personal operativo de plantas empacadoras de la Costa Sur* [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional – Universidad de San Carlos de Guatemala.
<https://cdn.economicas.usac.glifos.net/digitales/tesis/7405990000056474.pdf>
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (1999, enero). El Estrés...En el Trabajo. *Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades*.
https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Trillas.
- Johnson, J. y Hall, E. (1994). Social support in the work environment and cardiovascular disease. *APA PsycNet*. 145-166. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2572-5_7

- Johnson, J. y Johansson, G. (1991). *The Psychosocial Work Environment: Work Organization, Democratization, and Health: Essays in Memory of Bertil Gardell*. Baywood Pub.
<https://doi.org/10.4324/9781315223490>
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.
- Koopmans, L. (2015). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance*. John Wiley & Sons.
- Martín, F. y Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación. Notas Técnicas de Prevención* (Informe No. 443). Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
https://www.insst.es/documents/94886/326962/ntp_443.pdf/35f6978d-1338-43c3-ace4-e81dd39c11f0
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Addison Wesley Iberoamericana.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020, 10 de octubre). *Minsalud ratifica su compromiso con la salud mental de los colombianos*.
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minsalud-ratifica-su-compromiso-con-la-salud-mental-de-los-colombianos.aspx?ID=8883>
- Moran, J. y Jaramillo, M. (2022). *Influencia del estrés en el desempeño laboral en los empleados de las empresas privadas de Courier de Guayaquil en el periodo 2020-2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19459>

- Murphy, K.R. y Kroeker, L. (1989). Dimensions of job performance. *Testing: Applied and theoretical perspectives*, 218-247.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=CI7NSsoAAA AJ&citation_for_view=CI7NSsoAAAAJ:r0BpntZqJG4C
- Murphy, K. R. (1996). *Individual Differences and Behavior in Organizations*. Jossey-Bass Publishers.
- Murphy, K., Cleveland, J. y Hanscom, M. (2018). *Performance Appraisal & Management*. SAGE Publications.
- Neira, C. y Valentin, M. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los obreros de una empresa contratista minera en Sechura, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/106342>
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y Ejecución*: Ediciones de la U.
https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia_investigacion_disenio_y_ejecucion.pdf
- Orbe, A. (2019). *Asociación entre el estrés laboral y la intención de deserción de los prevendedores pertenecientes al área comercial de la empresa Arca Continental Ecuador, en el periodo 2019* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/35712>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)*. Nota de prensa. <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*.
Lexington Books.

Organización Internacional de Trabajo. (1998). Factores Psicosociales y de Organización.
Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, 2(34), 34.1-34.87.

<https://www.insst.es/documents/94886/162520/Capítulo+34.+Factores+psicosociales+y+de+organización>

Organización Internacional del Trabajo. (2016, 4 de abril). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2020, 18 de marzo). El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas. *Observatorio de la OIT, 1ª edición*.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020, setiembre). *Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19. Perú* › *Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. Nota

técnica país. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 3*.

<https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>

Organización Mundial de la Salud. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para

empleadores y representantes de los trabajadores. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6*. <https://www.who.int/es/publications/i/item/924159165X>

- Orlandini, A. (1999). *El estrés y cómo evitarlo*. Fondo de Cultura Económica.
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1-19.
[http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Peiró, J.M. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Eudema.
- Poropat, A. (2002). *New Models of Work Performance and Their Implications for Employment Relations* [Sesión de conferencia]. Proceedings of the Tenth Annual Conference of the International Employment Relations Association, Griffith University, Australia.
<http://hdl.handle.net/10072/1607>
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ª ed.). Pearson.
https://www.academia.edu/42008048/Comportamiento_Organizacional_15a_Edicio_n_Stphen_P_Robbins_and_Timothy_A_Judge
- Salgado, J. y Cabal, A. (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 27(2). 75-91.
https://www.researchgate.net/publication/262592985_Evaluacion_del_Desempeno_en_la_Administracion_Publica_del_Principado_de_Asturias_Analisis_de_las_Propiedades_Psi-cometricas
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill Book Company.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.

- Silla, J. M. P. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*. (13), 18-38. <https://biblat.unam.mx/hevila/InvestigacionAdministrativa/2001/vol130/no88/3.pdf>.
- Skinner, B. F. (1965). *Science and human behavior*. The Free Press a Division of Simon & Schuster Inc.
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1). 33–50. https://www.academia.edu/29448932/Adaptacion_de_la_Escala_de_estres_Laboral_de_la_OIT_OMS
- Vega, H. (2022). *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de vías de comunicación del tramo 01 y tramo02 de la empresa Gesvias- Cutervo, Cajamarca 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de Cajamarca. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/5138>
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Wiley & sons.
- Visweswaran, C. y Ones, D. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection an Assessment*, 8(4), 216-226. https://www.academia.edu/20224567/Perspectives_on_Models_of_Job_Performance
- Zapata, P. (2021). *El estrés organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una empresa constructora transnacional* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional - Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5017>

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 37

Matriz de consistencia metodológica

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores Cualidades	Metodología
<p>Problema general ¿Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p>				
<p>Problemas específicos - ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2002?</p>	<p>Objetivos específicos - Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas - Existe una relación negativa entre el clima organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022. - Existe una relación negativa entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p>	<p>Estrés laboral</p>	<p>1. Clima organizacional</p> <p>2. Estructura organizacional</p> <p>3. Territorio organizacional</p> <p>4. Tecnología</p> <p>5. Influencia del líder</p> <p>6. Falta de cohesión</p> <p>7. Respaldo del grupo</p>	<p>- Metas organizacionales - Políticas empresariales - Dirección estratégica - Procesos</p> <p>- Cadena de mando - Jerarquía y relación de autoridad</p> <p>- Entorno físico</p> <p>- Equipos y herramientas de trabajo - Conocimiento técnico</p> <p>- Estilo de liderazgo</p> <p>- Motivación - Grupos sociales</p> <p>- Apoyo social - Vínculo laboral</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada. Diseño: No experimental. Corte: Transversal. Nivel: Correlacional. Población: 13 Trabajadores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, 2022. Muestra: Todos los trabajadores de la sucursal Cajamarca de la empresa UNIMAQ S.A., 2022.</p>

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores Cualidades	Metodología
<p>- ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?</p>	<p>- Determinar la relación entre la estructura organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p> <p>- Determinar la relación entre el territorio organizacional y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p> <p>- Determinar la relación entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p>	<p>- Existe una relación negativa entre el territorio y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p> <p>- Existe una relación negativa entre la tecnología y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p> <p>- Existe una relación negativa entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p> <p>- Existe una relación negativa entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>1. Desempeño de la tarea</p> <p>2. Desempeño en el contexto</p> <p>3. Conductas contraproducentes</p>	<p>- Planeamiento y organización del trabajo</p> <p>- Orientación a resultados</p> <p>- Priorización del trabajo</p> <p>- Eficacia laboral</p> <p>- Iniciativa</p> <p>- Tareas laborales desafiantes</p> <p>- Actualización de conocimientos y habilidades</p> <p>- Soluciones creativas</p> <p>- Excesiva negatividad</p> <p>- Acciones que dañan a la organización</p>	<p>Muestreo: No probabilístico censal</p> <p>Instrumentos de medición: Variable 1: Escala de estrés laboral OIT – OMS (Ivancevich & Matteson, 1989)</p> <p>Variable 2: Escala de desempeño laboral (Geraldo, 2022)</p>

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores Cualidades	Metodología
- ¿Qué relación existe entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?	- Determinar la relación entre la influencia del líder y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.	- Existe una relación negativa entre el respaldo del grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.				
- ¿Qué relación existe entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?	- Determinar la relación entre la falta de cohesión y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.					
- ¿Qué relación existe entre el respaldo de grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022?	- Determinar la relación entre el respaldo de grupo y el desempeño de la tarea en los colaboradores de la empresa UNIMAQ S.A. Sucursal - Cajamarca, en el año 2022.					

Apéndice B. Instrumentos para la obtención de datos.

Escala de estrés laboral OIT-OMS

Cuestionario de escala de estrés laboral de la OIT-OMS Ivancevich y Matteson (1989)

Instrucciones: en la escala del 1 al 7 marque con una “X” el número que mejor represente el grado de estrés que haya experimentado respecto a las condiciones que se describen a continuación.

- 1 Nunca
- 2 Rara vez
- 3 Ocasionalmente
- 4 Algunas veces
- 5 Frecuentemente
- 6 Generalmente
- 7 Siempre

Fecha:

Nombre:

Área:

Cargo:

Dimensión – Clima organizacional	1	2	3	4	5	6	7
Ítems							
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
20. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me estresa.							
Dimensión – Estructura organizacional							
Ítems							
2. El rendirle informes a mis supervisores y a mi subordinados me estresa.							
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo causa estrés.							
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
24. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							

Dimensión – Territorio organizacional							
Ítems							
3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
22. El tener que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
Dimensión – Tecnología							
Ítems							
4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							
Dimensión – Influencia del líder							
Ítems							
5. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa.							
6. El que mi supervisor no me respete me estresa.							
13. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
Dimensión – Falta de cohesión							
Ítems							
7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
18. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
21. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.							

Dimensión – Respaldo de grupo							
Ítems							
8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
19. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.							
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							

*Escala de desempeño laboral***Cuestionario de escala de desempeño laboral**

Instrucciones: en la escala del 1 al 5 marque con una “X” el número que mejor exprese su opinión durante los últimos tres meses respecto a los enunciados detallados en cada uno de los ítems de la presente encuesta, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 Algunas veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

Dimensión – Desempeño de la tarea	1	2	3	4	5
Ítems					
1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2. He sido capaz de establecer prioridades.					
3. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
4. He gestionado bien mi tiempo.					
Dimensión – Desempeño en el contexto					
Ítems					
5. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completada.					
6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
8. He asumido responsabilidades adicionales.					
9. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10. He participado activamente en reuniones y/o consultas.					

Dimensión – Conductas contraproducentes					
Ítems					
11. He empeorado los problemas del trabajo.					
12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos.					
13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Apéndice C. Cuadro de coeficientes de correlación

Figura 13

Cuadro de coeficientes de correlación de Pearson

Los coeficientes de correlación pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre en cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Nota. Muestra los valores de correlación entre variables. *Adaptado de Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, por Hernández y Mendoza, 2018, Editorial Mc Graw Hill Education.