

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**



**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
MOQUEGUA, 2020**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Paola Jacqueline Raa Vilca**

**ORCID: 0009-0006-7298-1276**

**Asesor:**

**Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola**

**ORCID: 0000-0001-6850-5759**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
TACNA – PERÚ**

**2024**

**PAGINA DEL JURADO**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE**  
**EMPRESAS**

**Tesis**

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2020”**

Presentada por:

**Bach. Paola Jacqueline Raa Vilca**

Tesis sustentada y aprobada el 12 de marzo de 2024; ante el siguiente jurado  
examinador:

**PRESIDENTE : Dra. Juana del Carmen Chenove Bedoya**

**SECRETARIO : Mag. Julio Francisco Gárate Delgado**

**VOCAL : Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca**

**ASESOR : Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola**



### **DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD**

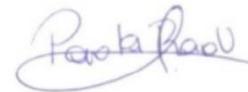
Yo Paola Jacqueline Raa Vilca en calidad de: maestrante de la Maestría en Dirección y Administración de empresas de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 72619737 Soy autor (a) de la tesis titulada: “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.”, con asesor: Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO**

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro en Dirección y Administración de Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin. Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual. Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 17 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada. Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. en consecuencia, me hago responsable frente a la universidad y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 12 de marzo de 2024



---

Paola J. Raa Vilca

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por acompañarme y guiarme en cada paso que doy en mi carrera, por ser mi fortaleza en todo momento y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

A mis padres y hermanos, por el apoyo incondicional que me otorgan y su inmenso amor. A todas las personas que de alguna manera han contribuido al desarrollo del presente trabajo de investigación, a todas ellas sinceramente muchas gracias.

**DEDICATORIA**

A mi familia, amigos por sus mensajes  
de aliento y apoyo incondicional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCION .....	14
CAPITULO I.....	16
1. EL PROBLEMA.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	20
1.2.1. Interrogante principal .....	20
1.2.2. Interrogantes secundarias .....	20
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos .....	22

CAPITULO II .....	23
2. MARCO TEÓRICO .....	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	29
2.2.1. Estrés laboral .....	29
2.2.2. Desempeño Laboral.....	45
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....	64
CAPITULO III.....	67
3. MARCO METODOLÓGICO .....	67
3.1 HIPÓTESIS .....	67
3.1.1 Hipótesis General .....	67
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	67
3.2 VARIABLES E INDICADORES .....	68
3.2.1 Identificación de la Variable 1.....	68
3.2.2 Identificación de la Variable 2.....	68
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION .....	69
3.4 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	69
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	70
3.5.1 Unidad de Estudio .....	70
3.5.2 Población .....	70
3.5.3 Muestra .....	71
3.6 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	71
3.6.1 Procedimiento.....	71
3.6.2 Técnicas .....	72
3.6.3 Instrumentos .....	72

CAPITULO IV .....	74
4. LOS RESULTADOS .....	74
4.1 DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO .....	75
4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACION DE LOS RESULTADOS .....	75
4.3 RESULTADOS .....	77
4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA .....	120
4.4.1 Prueba de normalidad .....	120
4.4.2 Alfa de Cronbach.....	121
4.4.3 Descripción del trabajo de campo .....	123
4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	125
4.5.1 Hipótesis General .....	125
4.5.2 Hipótesis Específicas .....	126
4.6 DISCUSION DE RESULTADOS .....	132
CAPITULO V .....	134
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	134
5.1. CONCLUSIONES.....	134
5.2. RECOMENDACIONES .....	137

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	139
ANEXOS .....	147
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	148
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	149
ANEXO 3: ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD .....	150
ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DEL ESTRÉS LABORAL .....	151
ANEXO 5: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL .....	152
ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO LABORAL .....	153
ANEXO 7: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL .....	154
ANEXO 8: VALIDACION DE EXPERTOS .....	155

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población	70
<b>Tabla 2</b> Dimensiones del cuestionario de estrés laboral	72
<b>Tabla 3</b> Niveles de estrés laboral	73
<b>Tabla 4</b> <i>Dimensiones del Desempeño Laboral</i>	73
<b>Tabla 5</b> Niveles de desempeño laboral	73
<b>Tabla 6</b> Comprensión de las metas y misión de la universidad.	77
<b>Tabla 7</b> Claridad en la forma de trabajar en la universidad.	78
<b>Tabla 8</b> Políticas generales de la gerencia	79
<b>Tabla 9</b> Dirección y objetivos de la universidad.	80
<b>Tabla 10</b> Rendir informes a superiores y subordinados.	81
<b>Tabla 11</b> Control sobre el trabajo en el mismo nivel jerárquico.	82
<b>Tabla 12</b> Manejar mucho papeleo dentro de la universidad.	83
<b>Tabla 13</b> Respeto hacia superiores, subordinados y a uno mismo.	84
<b>Tabla 14</b> Capacidad de controlar las actividades en el área de trabajo.	85
<b>Tabla 15</b> Espacio privado en el trabajo.	86
<b>Tabla 16</b> Trabajar con miembros de otros departamentos.	87
<b>Tabla 17</b> Apoyo del supervisor ante los jefes.	88
<b>Tabla 18</b> Respeto del supervisor.	89
<b>Tabla 19</b> Preocupación del supervisor por el bienestar.	90
<b>Tabla 20</b> Confianza del supervisor en el desempeño del trabajo.	91

<b>Tabla 21</b> Colaboración en el equipo de trabajo.	92
<b>Tabla 22</b> Prestigio y valor del equipo de trabajo.	93
<b>Tabla 23</b> Organización del equipo de trabajo.	94
<b>Tabla 24</b> Presión adecuada del equipo de trabajo.	95
<b>Tabla 25</b> Respaldo del equipo de trabajo en las metas.	96
<b>Tabla 26</b> Protección del equipo de trabajo ante injustas demandas.	97
<b>Tabla 27</b> Ayuda técnica del equipo de trabajo cuando se necesita.	98
<b>Tabla 28</b> Ayudar al personal ausente	99
<b>Tabla 29</b> Ayudar al personal con fuertes cargas de trabajo.	100
<b>Tabla 30</b> Ayudar al supervisor sin que se lo pidan.	101
<b>Tabla 31</b> Escuchar los problemas y preocupaciones laborales	102
<b>Tabla 32</b> Ayudar a nuevos empleados.	103
<b>Tabla 33</b> Tener un interés personal en los demás empleados.	104
<b>Tabla 34</b> Compartir información laboral con los compañeros de trabajo.	105
<b>Tabla 35</b> Asistir al trabajo según las normas establecidas.	106
<b>Tabla 36</b> Avisar previamente cuando no se pueda asistir al trabajo.	107
<b>Tabla 37</b> Tomar descansos merecidos en el trabajo.	108
<b>Tabla 38</b> Mantener conversaciones telefónicas personales de forma adecuada	109
<b>Tabla 39</b> Evitar quejarse de cosas insignificantes en el trabajo.	110
<b>Tabla 40</b> Conservar y proteger la propiedad de la organización.	111
<b>Tabla 41</b> Adherirse a reglas informales para mantener el orden	112
<b>Tabla 42</b> Completar adecuadamente los deberes asignados.	113
<b>Tabla 43</b> Cumplir con las responsabilidades especificadas	114
<b>Tabla 44</b> Realizar las tareas esperadas de manera efectiva.	115
<b>Tabla 45</b> Reunir los requisitos formales del puesto de trabajo.	116
<b>Tabla 46</b> Involucrarse en actividades que influyen en la evaluación	117
<b>Tabla 47</b> Atención a todos los aspectos del trabajo que se deben realizar.	118
<b>Tabla 48</b> Realizar los deberes esenciales de manera efectiva.	119
<b>Tabla 49</b> Pruebas de normalidad – variable independiente y dependiente	121
<b>Tabla 50</b> Alfa de Cronbach de la variable independiente	122
<b>Tabla 51</b> Alfa de Cronbach de la variable dependiente	123

<b>Tabla 52</b> Correlaciones – Hipótesis General	125
<b>Tabla 53</b> Correlaciones – Primera hipótesis específica	126
<b>Tabla 54</b> Correlaciones – Segunda hipótesis específica	127
<b>Tabla 55</b> Correlaciones – Tercera hipótesis específica	128
<b>Tabla 56</b> Correlaciones – Cuarta hipótesis específica	129
<b>Tabla 57</b> Correlaciones – Quinta hipótesis específica	130
<b>Tabla 58</b> Correlaciones – Sexta hipótesis específica	131

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Investigación sobre el estrés en cada país de Latinoamérica	18
<b>Figura 2</b> Tipos de trabajo según Karaseck	38
<b>Figura 3</b> Modelo de Siegrist	40
<b>Figura 4</b> Comprensión de las metas y misión de la universidad.	77
<b>Figura 5</b> Claridad en la forma de trabajar en la universidad.	78
<b>Figura 6</b> Políticas generales de la gerencia	79
<b>Figura 7</b> Dirección y objetivos de la universidad.	80
<b>Figura 8</b> Rendir informes a superiores y subordinados.	81
<b>Figura 9</b> Control sobre el trabajo en el mismo nivel jerárquico.	82
<b>Figura 10</b> Manejar mucho papeleo dentro de la universidad.	83
<b>Figura 11</b> Respeto hacia superiores, subordinados y a uno mismo.	84
<b>Figura 12</b> Capacidad de controlar las actividades en el área de trabajo.	85
<b>Figura 13</b> Espacio privado en el trabajo.	86
<b>Figura 14</b> Trabajar con miembros de otros departamentos.	87
<b>Figura 15</b> Apoyo del supervisor ante los jefes.	88
<b>Figura 16</b> Respeto del supervisor.	89
<b>Figura 17</b> Preocupación del supervisor por el bienestar.	90
<b>Figura 18</b> Confianza del supervisor en el desempeño del trabajo.	91
<b>Figura 19</b> Colaboración en el equipo de trabajo.	92
<b>Figura 20</b> Prestigio y valor del equipo de trabajo.	93
<b>Figura 21</b> Organización del equipo de trabajo.	94

<b>Figura 22</b> Presión adecuada del equipo de trabajo.	95
<b>Figura 23</b> Respaldo del equipo de trabajo en las metas.	96
<b>Figura 24</b> Protección del equipo de trabajo ante injustas demandas.	97
<b>Figura 25</b> Ayuda técnica del equipo de trabajo cuando se necesita.	98
<b>Figura 26</b> Ayudar al personal ausente	99
<b>Figura 27</b> Ayudar al personal con fuertes cargas de trabajo.	100
<b>Figura 28</b> Ayudar al supervisor sin que se lo pidan.	101
<b>Figura 29</b> Escuchar los problemas y preocupaciones laborales	102
<b>Figura 30</b> Ayudar a nuevos empleados.	103
<b>Figura 31</b> Tener un interés personal en los demás empleados.	104
<b>Figura 32</b> Compartir información laboral con los compañeros de trabajo.	105
<b>Figura 33</b> Asistir al trabajo según las normas establecidas.	106
<b>Figura 34</b> Avisar previamente cuando no se pueda asistir al trabajo.	107
<b>Figura 35</b> Tomar descansos merecidos en el trabajo.	108
<b>Figura 36</b> Mantener conversaciones telefónicas personales de forma adecuada	109
<b>Figura 37</b> Evitar quejarse de cosas insignificantes en el trabajo.	110
<b>Figura 38</b> Conservar y proteger la propiedad de la organización.	111
<b>Figura 39</b> Adherirse a reglas informales para mantener el orden	112
<b>Figura 40</b> Completar adecuadamente los deberes asignados.	113
<b>Figura 41</b> Cumplir con las responsabilidades especificadas	114
<b>Figura 42</b> Realizar las tareas esperadas de manera efectiva.	115
<b>Figura 43</b> Reunir los requisitos formales del puesto de trabajo.	116
<b>Figura 44</b> Involucrarse en actividades que influyen en la evaluación	117
<b>Figura 45</b> Atención a todos los aspectos del trabajo que se deben realizar.	118
<b>Figura 46</b> Realizar los deberes esenciales de manera efectiva.	119

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y tiene como objetivo general determinar la relación entre el estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional de Moquegua, 2020.

La investigación es tipo básica o pura, corte transversal, no experimental y naturaleza cuantitativa. La investigación corresponde al tipo relacional y con un diseño No Experimental. La técnica utilizada para recoger la información es de observación y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Para medir las variables en estudio se trabajó con la propuesta por la Organización Internacional de Trabajo. El procesamiento estadístico se llevó a cabo en el programa SPSS 24.

Se utilizó el estadístico rho de Spearman para verificar las hipótesis de investigación. Se pudo observar un grado de correlación de 0.935 y un p – valor de 0.000, lo cual da cuenta de una correlación alta entre la variable estrés laboral y el desempeño laboral. En ese sentido, con un nivel de confianza del 95% se comprueba la hipótesis general, concluyendo que el estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua,2020.

***Palabras clave:*** Estrés laboral, Desempeño laboral ,Universidad.

### **ABSTRACT**

The present research has a quantitative approach and its general objective is to determine the relationship between occupational stress and its impact on the performance of employees at the National University of Moquegua, 2020.

The research is of a basic or pure type, cross-sectional, non-experimental, and of a quantitative nature. The research corresponds to a relational type and has a Non-Experimental design. The technique used to collect information is observation, and the instrument employed was a questionnaire. To measure the variables under study, the proposal by the International Labour Organization was utilized. The statistical processing was conducted using the SPSS 24 program.

The Spearman's rho statistic was employed to verify the research hypotheses. A correlation coefficient of 0.935 was observed, with a p-value of 0.000, indicating a high correlation between the occupational stress variable and work performance. In this regard, with a confidence level of 95%, the general hypothesis is confirmed, leading to the conclusion that occupational stress is related to the performance of employees at the National University of Moquegua, 2020.

**Keywords:** Occupational stress, Work performance, University.

## **INTRODUCCION**

En la sociedad contemporánea, el ámbito laboral desempeña un papel fundamental en la vida de las personas, no solo como una fuente de sustento económico, sino también como un espacio donde se forjan relaciones, se ejercen habilidades y se alcanzan metas profesionales. Sin embargo, este entorno dinámico y competitivo también puede dar lugar a una serie de desafíos, entre los cuales el estrés laboral emerge como una problemática de relevancia crítica. En este contexto, esta investigación se propone explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, arrojando luz sobre cómo estas dos variables interactúan y cómo pueden influir en la eficiencia y efectividad de los trabajadores y las organizaciones. El estrés laboral, definido como la respuesta fisiológica y psicológica ante demandas laborales percibidas que exceden la capacidad de afrontamiento del individuo, ha ganado una atención significativa en los últimos años. Los efectos adversos del estrés en la salud mental y física de los empleados son ampliamente documentados en la literatura, y sus consecuencias pueden ser perjudiciales tanto para los trabajadores como para las organizaciones en las que se desempeñan. Sin embargo, el vínculo exacto entre el estrés laboral y el desempeño laboral no siempre ha sido claro ni uniformemente establecido. Es necesario, por lo tanto, examinar de manera más profunda cómo el estrés puede afectar la calidad del trabajo, la productividad y la satisfacción laboral de los individuos. La presente investigación sobre la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es de vital importancia debido a su implicación tanto para los trabajadores como para Universidad. Comprender cómo el estrés puede impactar el rendimiento y la eficiencia en el lugar de trabajo puede proporcionar conocimientos esenciales para el diseño de estrategias de gestión y prevención efectivas. Además, a medida que las dinámicas laborales

continúan evolucionando y se enfatiza la importancia de la salud y el bienestar de los trabajadores, es imperativo abordar las causas y las consecuencias del estrés laboral de manera integral. Por lo antes expuesto, se considera necesario el desarrollo de la presente investigación titulada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020”, estructurándose para ello el trabajo en cuatro capítulos:

#### Capítulo I:

Corresponde al planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo general, objetivos específicos.

#### Capítulo II:

Trata sobre el Fundamento Teórico Científico, en donde se conceptualizan las dos variables en estudio, conceptos básicos y los antecedentes de la investigación.

#### Capítulo III:

Este capítulo corresponde al marco metodológico, en donde se presentan las hipótesis, se identifican y describen las variables, el tipo y diseño de la investigación, el ámbito de estudio, población y muestra y por último las técnicas e instrumentos utilizados.

#### Capítulo IV:

Contiene los resultados, en donde se mostrarán las tablas y figuras estadísticas con la información recogida en campo. Asimismo, se realiza la prueba estadística y por último la comprobación de hipótesis.

Finalmente, en el Trabajo de Investigación se consideran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos, que complementan la información proporcionada y contribuyen a una mejor comprensión del mismo.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy en día las exigencias y volumen de trabajo son mayores que antes por la intensa competencia empresarial en todos los sectores productivos. Esta competencia ha demandado de profesionales más capaces y orientados a resultados. Es más, en muchas convocatorias de trabajo se puede encontrar que uno de los requisitos es la capacidad de trabajar bajo presión. Dicho aspecto puede ser positivo para el sector empresarial, sin embargo, este tipo de demandas laborales ha causado un mal que lo padece la mayoría de los trabajadores en el mundo, este mal es conocido como ESTRÉS.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) manifestó lo siguiente: “Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo”. (OIT, 2018)

El estrés es el enemigo silencioso que viene afectando al mundo, especialmente ahora en medio del distanciamiento social y las medidas de cuarentena. Las consecuencias del estrés en la salud de las personas son perjudiciales. Según el Instituto Nacional de Estadística de España mencionan que:

“el estrés es ya la segunda causa de los problemas de salud relacionados con el trabajo. Patologías como depresiones, dolencias cardíacas, alteraciones cardiovasculares, lesiones musculares, problemas isquémicos o dermatológicos pueden tener su origen o verse agravadas por culpa del estrés”. (INE, 2018)

Es muy grave la situación de los trabajadores que se ven expuestos a los efectos del estrés por atender sus responsabilidades en el trabajo. La Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo (AEEMT) mencionó lo siguiente: “una mayor auto exigencia en el trabajo o la presión excesiva de los directivos provoca un aumento de la tensión psicoemocional”. El desbordamiento emocional genera problemas psicológicos tan perjudiciales como la depresión, la cual afecta al 14,6% de los españoles según el Instituto Nacional de Estadística de España. (OMS, 2018).

El estrés genera daños psicológicos a los trabajadores, así como también una disminución en su desempeño. Al respecto, la Organización Mundial de la Salud mencionó: “el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan”. En ese mismo sentido, la Organización Internacional del Trabajo manifestó: “Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo”. Tal situación es perjudicial para las empresas toda vez que el estrés afecta directamente al rendimiento o desempeño laboral, por lo que los objetivos y metas de las empresas se ven en comprometidas y en riesgo. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

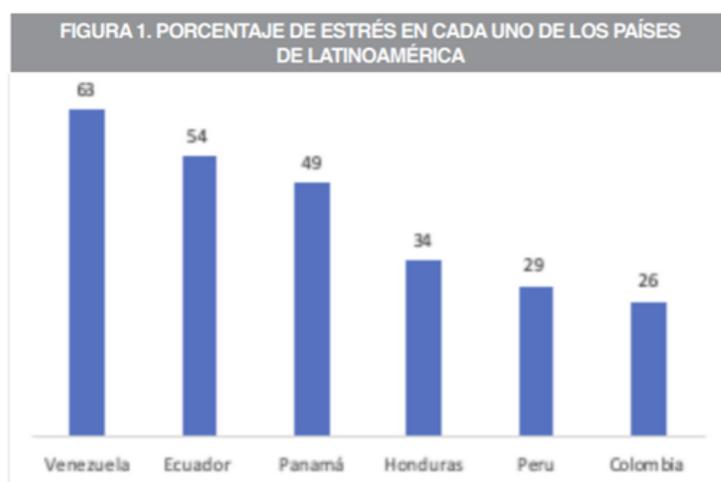
Frente a los efectos laborales que genera el estrés en las personas, la Organización Mundial de la Salud fomenta la creación de espacios laborales saludables que ayuden a la calidad de vida de los trabajadores. Un trabajo saludable es: “aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades

y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (OMS, 2018). La Organización Internacional del Trabajo mencionó que: “Los factores de riesgo psicosocial tales como la mayor competencia, las elevadas expectativas de rendimiento y jornadas de trabajo más largas contribuyen a un medio ambiente de trabajo cada vez más estresante” (OIT, 2016, p. 2). Tales factores de riesgo son algo natural en el entorno empresarial actual, las demandas de mayores resultados exponen a los trabajadores a exigirse más allá de sus capacidades exponiendo su integridad física.

El Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú en su estudio del 2018 reveló lo siguiente: “El 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés, y no solo eso, indica que el peruano sufre de cambios frecuentes de ánimo, insomnio y otras situaciones extremas asociadas al estrés. Y también que padece depresión”. Esta situación refleja una realidad preocupante que pone en riesgo la salud psicológica de los trabajadores en el Perú.

### Figura 1

*Investigación sobre el estrés en cada país de Latinoamérica*



*Nota.* Rev. Asoc Esp Espec Med Trab 2019; 28: 204—211

Según el autor Mejía mencionan que el estrés influye de gran manera en el bienestar físico y mental del trabajador, así como, en su rendimiento laboral, se ha encontrado mayor incidencia de accidentes de trabajo, riesgo a arritmias y, en casos extremos, el suicidio. El impacto de los episodios de estrés en los individuos los puede afectar de diversas maneras, lo que puede alterar su rendimiento laboral, llegando a presentar ansiedad, apatía, depresión, fatiga, frustración, irritabilidad, baja autoestima, tensión y nerviosismo, entre otros. (2019). Es muy importante las consecuencias que genera el estrés en el desempeño de los trabajadores, ya que los efectos de este mal alteran las capacidades físicas y psicológicas de las personas. Comín, De la Fuente y Gracia (2003) identificaron consecuencias psicológicas como: excesiva preocupación, pérdida de concentración, trastornos de sueño, bloqueos mentales, entre otros. Asimismo, alteraciones físicas como: gastritis, úlceras, colon irritable, hiperventilación, pérdida de memoria, dolores de cabeza, etc.

En la presente investigación se estudiará el estrés y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, la cual cuenta con más de 120 trabajadores, los cuales están expuestos a sufrir estrés laboral por las demandas de trabajo dentro de la universidad. La salud del personal es importante, por ello se debe tomar con mucha seriedad el efecto del estrés sobre las personas y las graves consecuencias que trae en el tiempo.

La Universidad Nacional de Moquegua cuenta con más de dos mil estudiantes, los cuales son atendidos por los trabajadores que se exponen a una carga laboral que puede ser fuente de estrés. Para lograr una atención adecuada para los estudiantes, se debe contar con personal emocionalmente estable, con buen ánimo y al servicio de la comunidad universitaria. Sin embargo, si los trabajadores presentan altos niveles de estrés se pueden presentar reclamos por maltratos, falta de empatía con los estudiantes y despreocupación por los objetivos de la universidad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Interrogante principal**

¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

### **1.2.2. Interrogantes secundarias**

- a) ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?
- b) ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?
- c) ¿Qué relación existe entre el territorio organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?
- d) ¿Qué relación existe entre la influencia del líder y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?
- e) ¿Qué relación existe entre la falta de cohesión y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?
- f) ¿Qué relación existe entre el respaldo del grupo y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Justificación teórica**

El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre la importancia del estrés en los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua y cómo este afecta directamente al desempeño laboral. Para ello es necesario revisar la literatura para asociar estas variables en estudio. Los modelos teóricos del estrés y del desempeño laboral son fundamentales para seguir ampliando el conocimiento adquirido y aplicarlos mediante el método científico para ayudar en la toma de decisiones de la Universidad Nacional de Moquegua.

#### **Justificación Práctica**

La investigación se basa en la relevancia práctica del estrés laboral a nivel global y la responsabilidad de las empresas en la creación de entornos laborales saludables para combatirlo. También se justifica por los objetivos de la Universidad Nacional de Moquegua, que incluyen la acreditación universitaria y la expansión de su infraestructura para nuevas carreras. La universidad busca un alto rendimiento de su personal, pero reconoce que el estrés puede perjudicar el desempeño de los trabajadores.

#### **Justificación Metodológica**

La Investigación tomará en cuenta los principios del Método Científico, por lo tanto, los procedimientos y técnicas utilizados en la investigación tienen validez y confiabilidad, pudiendo ser estandarizados para ser empleados en otros trabajos de investigación. La investigación se justifica porque se aplicará el método científico para dar respuesta a las hipótesis planteadas y cumplir con los objetivos establecidos a partir de un modelo de investigación de nivel relacional entre las variables en estudio: estrés laboral y desempeño.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- a) Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- b) Determinar la relación entre la estructura organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- c) Establecer la relación entre el territorio organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- d) Establecer la relación entre la influencia del líder y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- e) Determinar la relación entre la falta de cohesión y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- f) Establecer la relación entre el respaldo del grupo y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

En la revisión a los antecedentes de investigación, se pudo verificar que existen estudios relacionados con el tema de investigación; entre los que encontramos estudios en el extranjero, los cuáles son mencionados a continuación:

##### **Internacionales**

En la investigación de Novaes, Xavier y Araujo (2020), cuyo título es: “Factores asociados al estrés laboral entre profesionales de enfermería en servicios de salud de mediana complejidad”, tuvo como objetivo analizar los factores asociados al estrés laboral en el personal de enfermería de tres municipios de Bahía - Brasil. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 126 enfermeros de servicios de salud de mediana complejidad. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario basado en el modelo de demanda – control propuesto por Karasek. Los autores concluyen que: “Los datos demuestran la existencia de una situación preocupante en ese grupo, con exposición a estresores laborales, haciéndose necesario la adopción de estrategias de enfrentamiento a fin de garantizar una protección integral para la salud de los trabajadores”.

En la investigación de Cladellas, Castelló y Parrado (2018), cuyo título es: “Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual”, tuvo como objetivo analizar el efecto de la situación contractual sobre la salud, satisfacción y estrés laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo. La población estuvo constituida por 145 docentes de siete universidades catalanas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario basado en ISTAS21 de Copenhague. Los autores concluyen que: “La estabilidad laboral tiene repercusiones en la salud y calidad de vida laboral de los profesores que se encuentran en situación de inestabilidad, teniendo ello además repercusiones en la docencia y la investigación”.

En la investigación de Chiang, Riquelme y Rivas (2018) cuyo título es: “Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una beneficencia de Concepción – Chile. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 184 trabajadores segmentado en 5 grupos. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 71 ítems, el cual fue validado a través de la prueba Alfa de Crombach obteniéndose un valor de 0.923. Los autores concluyen que: “Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés”.

En la investigación de Paredes (2016), cuyo título es: “Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.”, tuvo como objetivo determinar el efecto del estrés laboral sobre la satisfacción laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo. La población estuvo constituida por 80 trabajadores de la empresa Insuprof. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS, así como el

cuestionario de satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró. Los autores concluyen que: “los niveles de estrés laboral en la empresa son bajos, siendo la tecnología, la influencia del líder y el respaldo de grupo, las principales causas que más afectan a esta variable”.

En la investigación de Oramas, Almirall y Fernández (2007), cuyo título es: “Estrés laboral y el síndrome de Burnout en docentes venezolanos”, tuvo como objetivo analizar la prevalencia de estrés laboral, la afectación del burnout a los docentes y los síntomas del estrés en docentes venezolanos. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel descriptivo. La población estuvo constituida por 885 docentes de 53 colegios de Lara, Mérida y Falcón. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés (Inventario de estrés) como para la variable burnout (escala de Maslach). Los autores concluyen que: “Los factores laborales que provocan mayor estrés son: volumen de trabajo; factores relacionados con los alumnos; salario inadecuado y el déficit de recursos materiales y escasez de equipos y facilidades para el trabajo”.

En la investigación de Gutiérrez (2007), cuyo título es: “El estrés laboral como síntoma de una empresa”, tuvo como objetivo analizar la cultura organizacional y su relación con el estrés laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel exploratorio. El trabajo consistió principalmente de una revisión de literatura desde un enfoque cualitativo. El autor concluye que: “el estrés laboral es un problema frecuente y pocas veces pasado de lado en las empresas, sin embargo, es necesario analizar si se trata de un síntoma de que algo anda mal en la empresa”.

### **Nacionales**

En la investigación de Ubillus (2020), cuyo título es: “Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño de los trabajadores. El estudio fue de corte transversal, no

experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 30 trabajadores del área de promoción y marketing. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. El autor concluye que: "... existe relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores, en tanto la correlación lineal fue estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional".

En la investigación de Rojas (2020), cuyo título es: "Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima, 2017", tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de Agro Rural. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 54 trabajadores del programa de desarrollo productivo agrario de Lima. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. El autor concluye que: "... la relación del Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, sede central Lima - 2017, es inversa, siendo el volumen y ritmo de trabajo la principal causa que provoca estrés en el personal de Agro Rural".

En la investigación de Carina, Chucle y Masías (2020), cuyo título es: "Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019", tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de emergencia. El estudio es de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 49 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. Los autores concluyen que: "No existe relación estadísticamente significativa entre estrés y desempeño laboral. Sin embargo, se encontró una relación estadísticamente significativa con la capacidad psicomotora con el estrés".

En la investigación de Maura y Hermoza (2020), cuyo título es: “Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa - 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal de emergencia. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La muestra estuvo constituida por 76 trabajadores de ventanilla del Banco Interbank. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. Los autores concluyen que: “La relación entre el estrés y el desempeño laboral es muy alta, por el sig. bilateral menor a 0,01, el grado de Correlación de Spearman se da en el 89% de los representantes de la muestra.”.

En la investigación de Elizalde (2019), cuyo título es: “Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el clima laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 16 trabajadores de Caja Huancayo de Tumbes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés (escala de estrés laboral de la OIT - OMS) así como para la variable clima laboral (escala CL - SPC). El autor concluye que: “existe relación inversa significativa entre el Estrés y Clima Laboral en los trabajadores de caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018”.

En la investigación de Laimé (2018), cuyo título es: “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 75 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. El autor concluye que: “... si existe relación entre las

variables estrés y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Salud de Arequipa, el valor hallado es de  $\chi^2=0.671$  la cual es una tendencia fuerte”.

### **Locales**

En la investigación de Gutiérrez (2019), cuyo título es: “El estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Adra Perú en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel relacional. La población estuvo constituida por 33 trabajadores de las agencias Arequipa y Tacna de Adra Perú. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. El autor concluye que: “... mientras mayor sea el estrés en los colaboradores menor será su productividad y esto como consecuencia podría generar pérdidas económicas para ADRA PERU, por otro lado, también se percibe que existen altos niveles de rotación de personal nuevo, esto debido a la constante presión laboral que existe como parte de la Cultura de la organización”.

En la investigación de Chávez (2016), cuyo título es: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015”, tuvo como objetivo determinar el efecto del estrés sobre el desempeño laboral. El estudio fue de corte transversal, no experimental de nivel explicativo. La población estuvo constituida por 32 trabajadores administrativos del área comercial de Electrosur. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tanto para la variable estrés, así como para la variable desempeño laboral. El autor concluye que: “... el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur y esto se debe a la determinación de distintos factores del Estrés Laboral y su medición en el Desempeño”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS**

### **2.2.1. Estrés laboral**

#### **2.2.1.1. Concepto**

Hoy en día existe una enorme competencia entre las empresas de todos los sectores para alcanzar el liderazgo, siendo el factor humano clave para lograrlo. Sin embargo, la presión continua y la exigencia laboral hacen que los trabajadores sufran cuadros de estrés que perjudica al colaborador como a la empresa. Comín, De la Fuente y Gracia (2003) mencionan que el estrés es: “la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean”. (p. 4)

Tver y Ryce (2008) mencionan que el estrés es algo innato al ser humano, siendo parte de su naturaleza para poder sobrevivir. Aunque depende de factores del entorno que lo activan siendo perjudicial para el rendimiento padecer de estrés periódicamente. Es evidente que los trabajadores se encuentran expuestos al estrés día a días en el trabajo, el cual se volverá perjudicial en la medida que supere los niveles de autocontrol de la persona.

Neidhardt (1989) mencionó que el estrés es: “un elevado nivel crónico de agitación mental y tensión corporal, superior al que la capacidad de la persona puede aguantar y que le produce angustia, enfermedades, o una mayor capacidad para superar esas situaciones”. (p. 23)

Efectivamente, los niveles elevados y descontrolados de estrés generan consecuencias como agitación, tensión y angustia; lo cual son agravantes del desempeño laboral. Una persona que no tiene las capacidades físicas idóneas estará imposibilitada de disponer de todo su potencial para cumplir con las tareas y encargos del trabajo.

Chiavenato (2017) mencionó que el estrés es para: “describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones,

situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y sobre todo su salud”. (p. 250)

Es claro que Chiavenato identifica al estrés como un factor que afecta negativamente la salud y el desempeño de las personas, siendo actualmente un mal que afecta a todas las personas en el mundo. A pesar de las consecuencias negativas para las empresas y para los trabajadores todavía no es un tema en la agenda de las jefaturas de recursos humanos.

Münch (2010) conceptualizó al estrés como: “El estrés es una respuesta adaptativa condicionada por las diferentes individualidades, que es consecuencia de un suceso del entorno que impone excesivas exigencias psicológicas o físicas”. (p. 123)

Para Münch lo fundamental está en la excesiva exigencia, lo cual deviene en fatiga mental, descontrol y estrés crónico. El cuerpo humano responde a los eventos del entorno, para ello necesita estresarse, sin embargo, cuando los factores estresores superan la capacidad de control de la persona producen efectos colaterales dañinas para la salud humana.

Pérez (2017) expuso que el estrés es una: “reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda. Y, por tanto, podemos decir que depende, por un lado, de las demandas del medio (tanto externo como interno), y por otro de la persona”. (pp. 19 - 20)

La Organización Internacional del Trabajo (2016) ha descrito al estrés como:

- El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona. Hoy en día, la salud está reconocida como una combinación de factores biológicos, psicológicos

(pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales). (p. 2)

La definición anterior ha sido aceptada en todos los países puesto que el ente mundial del trabajo expuso su preocupación por los crecientes niveles de estrés y cómo este afecta la salud y rendimiento de las personas. Los factores estresantes mencionados en el párrafo anterior hoy en día son conocidos como factores de riesgo psicosociales, los cuales pueden ser: el trabajo excesivo, el involucramiento emocional, la inestabilidad laboral y el acoso, el retiro o jubilación y el balance entre la vida personal y la vida laboral. (Cox et al., 2000)

Stavroula, Griffiths y Cox (2004) afirmaron que el estrés laboral es: “la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (p. 6)

De igual manera, Lastra (2011) mencionó que: “El estrés laboral solo incluye a las cargas de trabajo que afectan el sistema nervioso al disminuir la resistencia biológica y el balance fisiológico natural del organismo, ocasionando problemas como trastornos psicológicos”. (p. 32)

#### **2.2.1.2. Estresores sociales**

Comín, De la Fuente y Gracia (2003) describen a los estresores como: “los estímulos que provocan el desencadenamiento del estrés en un momento determinado” (p. 6). En ese sentido, estos estímulos que provocan dos reacciones en la persona:

- Reacción negativa: denominado también como distrés o estrés negativo.
- Reacción positiva: denominado también como eustrés o estrés positivo.

Es claro entonces que para el desarrollo de las tareas en el trabajo es necesario el estrés para poder resolver oportuna y adecuadamente los problemas en la empresa, este estrés positivo que ayuda a resolver las tareas en el trabajo se denomina estrés, sin embargo, cuando la tensión y exigencia laboral se saturan, generan una reacción negativa conocida como distrés. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

Azcona, Guillén, Meléndez, y Pastrana (2016) mencionaron que: “los agentes estresantes o estresores, son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno y producen situaciones de estrés (individuales, grupales y organizacionales)”. (p. 11)

Pérez (2017) consideró a los estresores como: “las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales... que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza, dificultad, etc. En definitiva, aquellas que vivimos como algo negativo”. (p. 19)

Comín, De la Fuente y Gracia (2003) mencionaron que los estresores sociales que afectan a los trabajadores pueden deberse a los siguientes factores:

- Factores laborales: son aquellos relacionados con la presión laboral, relaciones con los compañeros de trabajo, jornada laboral, sueldo, inseguridad en el trabajo, relaciones con los jefes, etc.
- Factores familiares: son aquellos relacionados a la convivencia en el entorno familiar como, por ejemplo: relación con el cónyuge, atención de familiares enfermos, problemas económicos en el hogar, educación de los hijos, etc.

- Factores personales: son aquellos relacionados a la personalidad del trabajador, la cual puede ser agresiva, controladora, ambiciosa, compulsivas, etc.

### **2.2.1.3. Medidas para gestionar el estrés**

El estrés en si no es una enfermedad, sin embargo, es el desencadenante de muchos males que pueden afectar gravemente la salud de las personas. Por ello es importante tomar las acciones necesarias para resarcir el daño generado por la sobre exigencia laboral propia del ritmo al que se mueven hoy en día las empresas.

Tal es así, que la Organización Internacional del Trabajo (2016) recomienda lo siguiente:

- Control: relacionado con disponer de una cantidad adecuada de personal para no sobrecargar tareas. Asimismo, se recomienda que los trabajadores expongan sus ideas para mejorar los procesos internos de la empresa.
- Carga de trabajo: es necesario que los jefes o gerentes asignen plazos razonables para el cumplimiento de las tareas, muchas veces los plazos asignados son incumplibles generando desmotivación y falta de compromiso en los trabajadores.
- Apoyo social: es necesario crear entornos de camaradería y buenas relaciones entre los jefes y el personal subalterno, ya que de esta manera el trabajo en equipo fluye armónicamente.
- Adaptando el trabajo y el trabajador: es necesario delegar tareas de acuerdo con las capacidades y aptitudes físicas de los trabajadores, de lo contrario se estaría sobre exigiendo resultados que no podrán ser cumplidos.

- Formación y educación: es necesario capacitar a los trabajadores para que mejoren sus cualidades frente a los retos diarios. Asimismo, es necesario educar sobre los riesgos psicosociales generados por el trabajo compulsivo.
- Transparencia y justicia: se deben asignar las tareas de forma equitativa, con roles claros y normas que delimiten las responsabilidades de tal manera que se eviten los conflictos internos entre el personal.
- Ambiente físico de trabajo: se debe disponer de instalaciones óptimas para que el personal pueda desempeñarse adecuadamente. Asimismo, entregar los uniformes de protección en caso de necesitarse para que los trabajadores tengan las herramientas y seguridad para desempeñarse óptimamente.

#### **2.2.1.4. Causas del estrés**

Comín, De la Fuente y Gracia (2003) distinguieron a los siguientes elementos como causas directas de estrés laboral:

- Excesiva tensión física: las cargas físicas y mentales exponen al trabajador a sufrir estrés laboral crónico que afecta directamente el rendimiento.
- Aumento de responsabilidades: se da principalmente en la asignación de nuevas responsabilidades o mayor carga laboral a los trabajadores que mejor se desempeñan.
- Trabajo repetitivo: los trabajos rutinarios y secuenciales generan estrés en las personas, así como aburrimiento y desmotivación. Por ello es necesario rotar al personal dentro de la misma área donde se desempeñan.
- Inestabilidad laboral: el progreso tecnológico trae como consecuencia la menor contratación de mano de obra, y ciertamente los trabajadores sufren de tensiones emocionales por el riesgo de perder su trabajo, dicha inseguridad se convierte en estrés crónico.

- Desmotivación: la falta de motivación en las tareas que se realizan causa estrés, por ello es necesario que los jefes o supervisores manifiesten una motivación constante al personal a su cargo.
- Burnout: término creado por Fredenberg que denota agotamiento psicofísico y sentimiento de fracaso.

#### **2.2.1.5. Consecuencias del estrés para el trabajador**

Diversos estudios han demostrado los efectos nocivos que puede generar el estrés en la salud de los trabajadores, incluso la Organización Internacional del Trabajo expuso:

El impacto del estrés en la salud varía de un individuo a otro; sin embargo, los elevados niveles de estrés pueden contribuir al deterioro de la salud, incluidos los trastornos mentales y de comportamiento, tales como, el agotamiento, el burnout, el desgaste, la ansiedad y la depresión, así como daños físicos, como la enfermedad cardiovascular y los trastornos musculoesqueléticos. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p. 6)

Comín, De la Fuente y Gracia (2003) dijeron: “El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés”. (p. 33)

Las consecuencias del estrés podrían ser:

- Alteraciones físicas: gastritis, úlceras, colon irritable, hiperventilación, pérdida de memoria, dolores de cabeza, etc.
- Alteraciones psicológicas: excesiva preocupación, pérdida de concentración, desorientación, trastornos de sueño, bloqueos mentales, entre otros.

### **2.2.1.6. Consecuencias del estrés para la empresa**

Comín, De la Fuente y Gracia (2003) consideraron que: “Las consecuencias para una empresa en la que sus trabajadores están sometidos a **DISTRÉS** pueden ocasionar graves pérdidas económicas así como gran deterioro interpersonal”. (p. 37)

Para la Organización Internacional de Trabajo (2016), los efectos dañinos del estrés de los trabajadores podrían afectar a las empresas de la siguiente manera:

- Disminución de productividad: Chiavenato (2017) mencionó que: “El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad”. (p. 39)
- Aumento de absentismo: El absentismo no está permitido, siendo indispensable la justificación correspondiente para que el trabajador no sufra de descuentos en su sueldo. Sin embargo, el estrés crónico en los trabajadores va a generar una mayor cantidad de permisos para visitar al médico o solicitar citas en los hospitales. El incremento del absentismo laboral es un pésimo indicador y refleja problemas serios dentro de la organización.
- Falta de compañerismo: el estrés genera comportamientos o conductas poco amigables, generando trabajadores poco colaboradores y con actitudes negativas que no benefician el trabajo en equipo.
- Aumento de quejas de clientes: un trabajador estresado no va a atender adecuadamente a los clientes, su falta de motivación y pésima disposición podría generar hasta maltratos y disgustos a los clientes.

- Mayor necesidad de supervisión: un trabajador que está estresado crónicamente va a necesitar un apoyo y supervisión ya que de lo contrario nadie podría vigilar o hacer seguimiento de su desempeño.

#### **2.2.1.7. Teorías del estrés**

Existen diversos modelos que explican la implicancia del estrés y cómo este afecta la salud de las personas. El estrés es un fenómeno social producto de las excesivas exigencias laborales que día tras día se presentan en todos los trabajos sin analizar el efecto negativo que producen en la integridad física y psicológica de las personas. Los modelos se detallan a continuación:

- Modelo de conservación de recursos: Stevan Hobfoll expone este modelo para explicar las situaciones estresantes que condicionan las capacidades de las personas.

Hobfoll (1989) expuso que las personas: “se esfuerzan por preservar, proteger y elaborar recursos, siendo la pérdida, potencial o actual de esos recursos, la verdadera amenaza a la que se enfrentan. Los recursos son objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por el individuo” (p. 516)

Este modelo explica el origen del estrés en la pérdida de los recursos valiosos para las personas como pueden ser: casa, trabajo, divorcios, entre otros. Estas situaciones exponen a las personas ante tensiones emocionales fuertes que terminan convirtiéndose en cuadros de estrés que afectan profundamente la capacidad laboral.

- Modelo Demandas – Control: Robert Karaseck en el año 1979 desarrolló este modelo, explicando las causas o efectos del estrés en el rendimiento y comportamiento de las personas. Karaseck identificó que el estrés se produce por: las exigencias del trabajo y la capacidad de cumplir con dichas exigencias. Dichos factores están totalmente relacionados con el estrés según

el modelo propuesto por Karaseck. Para Vega (2001) las demandas o exigencias del trabajo tienen que ver con el nivel de tareas, plazos a cumplir, asignación de responsabilidades, etc. Asimismo, la capacidad de cumplir con las exigencias o control para tomar decisiones se refieren a las capacidades y habilidades del trabajador para atender y dar respuesta a las exigencias laborales.

Karaseck (1979) propuso este modelo que combinaba las demandas y el control, resultando un modelo bidimensional que clasifica al trabajo como:

- Pasivo: baja demanda laboral y poco control.
- De bajo estrés: baja demanda laboral pero mucho control.
- De alto estrés: alta demanda laboral y poco control. Este trabajo es el más perjudicial para la salud.
- Los activos: alta demanda laboral y mucho control.

## Figura 2

*Tipos de trabajo según Karaseck*



*Nota.* Rojas (2020)

Jeffrey Johnson en el año 1986 amplía el modelo planteado por Karaseck agregando un nuevo factor denominado apoyo social, surgiendo de esta manera un nuevo

modelo Johnson – Karaseck. Para Velásquez (2015), el apoyo social es: “el apoyo de los que supervisan el trabajo o de los que colaboran a realizarlo,... ser ayudado por otros compañeros de trabajo o colaboradores en los momentos punta”. (p. 75)

- Modelo de Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa: este modelo fue propuesto por Johannes Siegrist, quien agregó nuevos factores al modelo de Karaseck considerando aspectos adicionales sobre el esfuerzo que debe realizar el colaborador para cumplir con sus labores, así como la recompensa obtenida que se relaciona directamente con el compromiso hacia la organización.

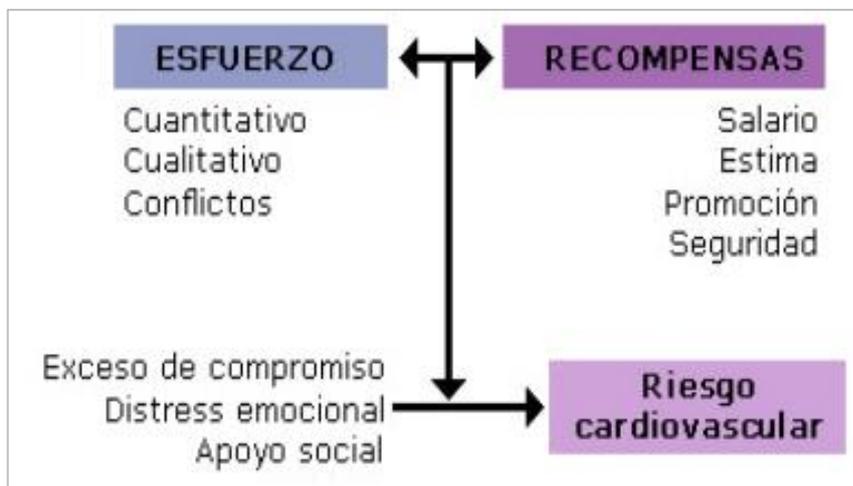
Siegrist (1996) expuso que: “el estrés se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés”. (p. 40)

De acuerdo con lo anterior, la recompensa es un factor importante para mantener el autoestima y motivación del trabajador, ya que, a través de ello, los esfuerzos que realiza por la empresa cobran sentido e importancia, siendo un aspecto que disminuye el nivel de estrés para los trabajadores.

Vieco y Abello (2014) indicaron que: “El desbalance entre esfuerzo, recompensa y compromiso es lo que genera estrés-distrés, causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general”. (p. 361)

### Figura 3

#### Modelo de Siegrist



Nota. Rojas (2020)

La variable esfuerzo incluida en el modelo de Siegrist se puede observar desde dos perspectivas según Arias (2018): “Extrínseco, se refiere al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas (por ejemplo, por la falta de tiempo para terminarlas, o por interrupciones frecuentes, o por las faenas demandantes físicamente). Intrínseco, se refiere a la imposibilidad de desprenderse mentalmente del trabajo, inclusive a la hora de dormir”. (pp. 4 - 5)

A través de este modelo, se puede apreciar lo fundamental que es el reconocimiento o recompensa por el trabajo realizado, ya que de esta manera los trabajadores seguirán motivados para enfrentarse a tareas cada vez más complejas y que requieran de alto desempeño laboral. La falta de recompensa generaría según el modelo de Siegrist una preocupación y excesivo pensamiento por parte del trabajador, induciéndolo a pensar que sus esfuerzos no tienen sentido.

- Modelo Indicador de Estrés Ocupacional: Richard Lazarus y Judah Folkman propusieron este modelo en el año 1986, indicando que los trabajadores hacen una evaluación de las demandas en el trabajo en función del nivel de estrés que estas generan, categorizándolas como amenazantes o desafiantes. (Lazarus & Folkman, 1986)

Cavanaugh, Boswell, Roehling, y Boudreau (2000), explicaron lo siguiente: “Las demandas desafiantes son oportunidades para aprender, conseguir algún objetivo o desarrollar una capacidad que sea recompensada. Los obstáculos son demandas estresantes o amenazantes que tienden a ser evaluadas como impedimentos para el crecimiento personal, aprendizaje o consecución de objetivos”. (p. 67)

Peralta, Gabel-Shemuely, Palva y Aguirre (2012), resaltaron las ventajas del modelo de Lazarus y Folkman exponiendo lo siguiente: “... ha ejercido una notable influencia, debido a que este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona”. (p. 279)

#### **2.2.1.8. Dimensiones del estrés**

Tomando como referencia a la autoridad máxima en relación con el trabajo, es decir, a la Organización Internacional del Trabajo (2016) y su amplia preocupación y estudio sobre el estrés laboral, se toman en consideración las siguientes dimensiones:

- Clima Organizacional: referido al entorno del trabajo y su organización, las relaciones con los compañeros y los conflictos internos que se podrían generar.
- Estructura Organizacional: referido a la cadena de mando dentro de la organización, los niveles jerárquicos y los planes de carrera para poder ascender laboralmente.
- Territorio Organizacional: referido a la privacidad en el trabajo, la calidad del ambiente de trabajo y las condiciones del mobiliario para trabajo.
- Tecnología: referido a la tecnología usada y la disposición de equipos y recursos materiales.
- Influencia del líder: referido al trato jefe – subordinados, al liderazgo del jefe y su personalidad y al nivel de receptividad del jefe.

- Falta de cohesión: referido a falta de trabajo en equipo, falta de compromiso y al nivel de presión al equipo.
- Respaldo del grupo: referido al trabajo en equipo, apoyo grupal y al compañerismo que existe dentro de la organización.

#### **2.2.1.9. Factores del estrés**

Actualmente, algunos investigadores están adoptando la tendencia de analizar varios factores en conjunto, interactuando con diversos elementos de diferente naturaleza, con el propósito de evaluar el estrés en el entorno laboral.

Según (Arrate y Bisama, 1984; González, 1999; López-Mena, 1985; Vera y Wood, 1994) estos investigadores no sólo utilizan instrumentos específicos de evaluación de un factor, sino un conjunto de instrumentos. De acuerdo con estos hallazgos, en este trabajo, se estudiaron los cinco factores antes señalados cuya breve descripción es la siguiente:

**Estrés Percibido:** Este término se relaciona con la calidad del cambio, es decir, cómo una persona percibe el cambio en su vida o cómo un empleado interpreta y estructura la información, atribuyendo significado al evento estresante. También aborda cómo la persona enfrenta la situación, si se siente abrumada por ella y si se considera capaz de manejarla.

Para Cohen y sus colegas (1983) proponen que las escalas de estrés percibido pueden utilizarse en conjunto con escalas objetivas para comprender mejor cómo factores como el soporte social, el estado emocional y el locus de control influyen en la capacidad de las personas para protegerse de los efectos perjudiciales de eventos estresantes. Estos factores podrían alterar la percepción del estrés o influir en cómo se evalúan los efectos del estrés en los desórdenes fisiológicos o conductuales. Además, sugieren que el estrés percibido puede también tener un rol externo, midiendo el nivel de estrés experimentado en relación

con eventos estresantes objetivos, como estrategias de afrontamiento, características de personalidad y otras variables similares.

**Apoyo social familiar y apoyo social de las amistades:** Las personas están involucradas en diversas interacciones sociales que tienen un impacto en su desarrollo psicológico, biológico y social. Sin embargo, estas interacciones sociales no siempre conducen al bienestar, ya que en algunos casos pueden generar malestar, crisis y conflictos que afectan negativamente la calidad de vida en general. A pesar de que las condiciones actuales de trabajo no parecen propiciar interacciones sociales prolongadas que puedan brindar apoyo, es importante reconocer que el entorno laboral y social desempeña un papel fundamental en la salud mental y el bienestar de las personas.

**Apoyo Social Percibido:** La búsqueda de apoyo se origina en la evaluación de una amenaza a la que se debe responder, y la asistencia en este contexto es esencial para abordar efectivamente la amenaza. La ayuda se considera disponible cuando existe una red de apoyo social. Aunque la percepción de apoyo se basa en la disponibilidad de estructuras de apoyo en el entorno, el apoyo percibido y el apoyo brindado por la red de relaciones no son necesariamente iguales.

Para evaluar este factor, Procidiano y Heller (1983) desarrollaron dos instrumentos: la Escala de Apoyo Social Familiar y la Escala de Apoyo Social de las Amistades, orientadas a la medición y diferenciación de estas variables

Estos investigadores sostienen que es crucial diferenciar entre el apoyo proveniente de amistades y el apoyo familiar, ya que las personas pueden beneficiarse de ambos tipos de apoyo de diferentes maneras. Añaden que, en un mismo período de tiempo, los cambios en estas redes pueden dirigirse hacia perspectivas distintas. Argumentan que las relaciones de amistad tienden a tener una duración más corta en comparación con las relaciones familiares, y los factores

que influyen en cada una de estas relaciones están relacionados con situaciones de naturaleza diferente.

**Nivel de Sintomatología:** La manifestación de síntomas es la respuesta inicial del trabajador ante el mecanismo del estrés, y a menudo se considera un indicador crucial de que la persona está experimentando dificultades al lidiar con situaciones estresantes; por tal razón se han desarrollado instrumentos para medir trastornos depresivos, por ansiedad y somatoformes. (Alvarado, 1990).

Este tipo de trastornos se asocia con la sintomatología expresada en el mecanismo de estrés (Carmona, 1981; Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983), de esta manera, es factible llevar a cabo una evaluación personal a través de un análisis clínico o mediante autorreportes de síntomas y signos que la persona presenta, con el fin de determinar el nivel de estrés al que está expuesta. Este resultado se combina con los síntomas o efectos a nivel organizacional, que a menudo reflejan reacciones ante situaciones estresantes.

**Sucesos y Preocupaciones de Vida:** Estos factores hacen referencia a los acontecimientos de la vida diaria de un empleado, quien se ve comúnmente impactado por una serie de situaciones que pueden tener efectos tanto positivos como negativos: la pérdida de seres queridos, la pérdida de empleo, accidentes laborales, ganar la lotería y otros eventos similares.

Para Thoits (1983, cfr. Vera y Wood, 1994) Los eventos vitales se definen como experiencias objetivas que ponen en peligro o interrumpen la rutina habitual de un individuo, causando una adaptación o cambio significativo en su comportamiento. Esto está estrechamente relacionado con otro aspecto, que es la variación en la percepción y la importancia de los diferentes sucesos y preocupaciones en la vida de la persona.

Un ambiente laboral alterado y un trabajador mal adaptado suelen implicar un aumento del riesgo de accidentes en el trabajo. Sumado a esto, los cambios

vitales y el nivel de estrés son elementos importantes en la etiología de los accidentes (Kune, 1985 cfr. Maturana et al., 1994; Sims y Leeds, 1985 cfr. Maturana et al, 1994).

## **2.2.2. Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1. Concepto**

El concepto de desempeño laboral fue conocido como descripción de puestos. Con el tiempo, ha evolucionado para convertirse en un instrumento destinado a evaluar el adecuado funcionamiento en los roles de la esfera productiva. En la primera etapa de evolución del desempeño, esta fue utilizada a finales del siglo XIX (Naranjo, 2012). Strauss (1981) citado por (Herrera, 2016) Destaca la relevancia otorgada a los eventos y logros de los oficiales, quienes proporcionaban sus informes en plazos específicos a sus subordinados. Posteriormente, en los Estados Unidos, surgió la necesidad de organizar grupos y gestionar el armamento en preparación para las batallas. Esto llevó a la designación de roles individuales basados en el esfuerzo físico que cada uno demostraba. en tal sentido Fernández (1995) citado por (Iranzo, 2017) Durante este período, comenzó a apreciarse la importancia del desempeño laboral, aunque todavía no se le identificaba con ese término; en su lugar, se le denominaba "descripción de puestos".

Es así que, Maristany (2000) Sostiene que el concepto de "desempeño laboral" emergió en Estados Unidos a principios del siglo XX, y tuvo su primera aplicación en vendedores contratados por el gobierno. Del mismo modo, se utilizó en el ejército de los Estados Unidos en 1916. argumenta Owen (1989) citado por Él fue uno de los pioneros en emplear el término "desempeño laboral". El enfoque que adoptó implicaba asignar a cada empleado un jefe encargado de elaborar informes basados en el rendimiento individual. Además, empleaban un sistema de codificación por colores para representar los niveles de rendimiento demostrados.

En la actualidad, el desempeño laboral juega un papel crucial al ser fundamental para fomentar la eficacia y lograr el éxito en las organizaciones.

Las empresas hoy en día buscan trabajadores con un desempeño superior o de alto rendimiento, ya que la competencia empresarial pugna por alcanzar el liderazgo que a su vez se verá reflejado en mayor utilidades o rentabilidad. El mercado laboral se vuelve cada más exigente ya que los perfiles profesionales son cada vez más específicos en el dominio o especialización en cierta área empresarial, lo cual va acompañado de la exigencia de experiencia comprobada de muchos años. Tales exigencias muestran que los trabajadores deben enfrentarse a retos cada vez más exigentes dentro de las empresas, las cuales demandarán de mayores y mejores rendimientos para alcanzar los objetivos planteados.

Ibañez (2000), definió al desempeño como: “Un proceso para estimular la evaluación del trabajador, se convierte en un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del desempeño de un trabajador, es una herramienta de dirección, imprescindible en la actividad administrativa” (p. 19).

Chiavenato (2004), planteó que: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (p. 359)

Para Palací (2005), el desempeño laboral es: “un conjunto de conductas relevantes para los objetivos de la organización en la que se trabaja”. (p. 154).

Palací (2005) referenció a Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), quienes conceptualizan al desempeño como un rasgo o conducta observable, que es medible por las destrezas de cada trabajador en contribuir a la empresa.

Matas (2006), Sugiere que el término "desempeño" abarca la efectividad evaluada según criterios sistémicos. Por consiguiente, se evalúa en función de la capacidad de la administración para ajustarse, perseverar y desarrollarse, con la intención de mantener una renovación continua, o idealmente, evolucionar en una

organización que aprende y ejerce influencia en los procesos de supervivencia, adaptación y expansión.

Arriechi (2012) expuso que medir el desempeño laboral implicaba un proceso técnico, integral, sistemático y continuo que se realiza por los superiores o jefes inmediatos; en el cual se valoran aspectos como actitudes, rendimientos y conductas del trabajador durante el periodo que se evalúa.

Werther y Keith (2014) expusieron que: “La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término justifica su permanencia en la empresa” (p.216).

Medina (2017) menciona que a nivel nacional, de todas las empresas peruanas, solo el 30% de ellas, invierten en capacitaciones para sus trabajadores luego de haber realizado la medición del desempeño, esto generalmente se da por evitar gastos, sin embargo, no se dan cuenta que en realidad es una inversión que le ayudará a obtener mejores resultados, ya que esta proporcionará información a los trabajadores para que puedan mejorar su desempeño laboral, esta brindará beneficios para el colaborador con el fin de optimizar su desarrollo profesional por ende ayudará al crecimiento de la organización.

Chiavenato (2017) citado por Rojas (2020) expuso que: “La evaluación del desempeño laboral de toda organización persigue primordialmente que el trabajador esté motivado, esa es la única manera de alcanzar los objetivos que persigue la empresa, corrigiendo prácticas equivocadas y debilidades y mejora la productividad de la organización”. (p. 41)

Dessler y Varela (2017) definieron al desempeño como un proceso de tres pasos los cuales son: “Establecer factores o estándares laborales. Medir el desempeño que cada empleado ha obtenido realmente relacionados a los estándares

establecidos. Comunicar al empleado para corregir errores en su desempeño y motivar para seguir con lo que se ha realizado correctamente”. (p. 43).

Rojas (2020) citando a Bohlander, Snell y Morris (2017), indicó que en la medición del desempeño: “.. el jefe evalúa el desempeño de cada trabajador, comparando su rendimiento con relación a los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrarle dónde se necesitan realizar ajustes o mejoras”. (p. 41).

#### **2.2.2.2. Elementos del desempeño**

Araujo y Leal (2007) mencionaron que: “El desempeño laboral depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (pp. 140 - 141). Davis y Newstrom (2000) consideraron los siguientes aspectos: “adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos y potencia del diseño del trabajo para maximizar el desempeño”.

Benavides (2002) mencionó que: “las competencias son directamente proporcionales al desempeño. Las competencias son comportamientos que un colaborador aporta para ser eficaz en el trabajo. Se pueden discriminar tres tipos de competencias fundamentales y son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas”. (p. 34).

#### **2.2.2.3. Factores del desempeño**

Los factores laborales hacen referencia a las circunstancias en las organizaciones que influyen directamente en el rendimiento de sus empleados. Cabrera y (Toro, 1985) En su teoría que aborda la conceptualización de los aspectos conductuales de la acción, establecen que el desempeño se forma a partir de la interacción de cuatro elementos: contexto, tiempo, acción y meta o resultado. El contexto engloba las

circunstancias tanto internas -individuales- como externas que preceden y acompañan la acción; el tiempo se refiere a la época, el período o el momento específico; la acción representa la ejecución de una actividad particular; y la meta o resultado se trata del efecto o producto derivado de la acción. Estos investigadores indican que los elementos previamente mencionados constituyen lo que ellos denominan "desempeño general". En esencia, definen esto como una acción o conjunto de resultados que se producen en un momento específico y están influenciados por una serie de factores que configuran el contexto en las organizaciones.

(Matas, 2006) Sugiere que el término "desempeño" alude a la efectividad según criterios sistémicos. En consecuencia, se evalúa basándose en la capacidad de la administración para ajustarse, mantenerse y expandirse, y aún más importante, para lograr una renovación continua o incluso transformarse en una organización que aprende y tiene un impacto en los procesos de supervivencia, adaptación y crecimiento.

En el caso de las personas, el desempeño es la unión entre sus acciones y los logros obtenidos. Esto implica que modificar cualquier conducta conlleva una transformación en el desempeño, ya que este último está relacionado con el comportamiento del personal. En esta línea, según este autor, el desempeño se define como el rendimiento de un grupo de individuos con base en objetivos particulares, así mismo en el contexto de la administración pública, los elementos del desempeño laboral están vinculados con la gestión eficiente de los recursos materiales y financieros, especialmente debido a la necesidad de eficiencia en los niveles operativos. En las instituciones gubernamentales, el aspecto humano juega un papel crucial en el desempeño laboral, enfocado en establecer una coordinación efectiva entre los niveles operativos y estratégicos de la organización.

(Chiavennato, 2007) señala: «Cada trabajador conoce su nivel de desempeño dado que cuenta con la información necesaria». Normalmente, en las

empresas, los empleados llevan a cabo tareas específicas que les proporcionan recompensas, como salario, seguridad laboral y estatus. En correspondencia, el empleado responde con su labor y realiza sus tareas con un cierto nivel de desempeño. Este autor coincide con Robbins (2008) al exponer la existencia de factores a través de los cuales se mide el desempeño laboral.

A continuación, se enumeran los diversos factores del desempeño laboral que presentan Robbins (2008) y Matas (2006), entre otros, los cuales son: conocimiento del trabajo, producción, responsabilidad y capacidad de liderazgo.

- **Conocimiento del Trabajo:** Maristany (2003) Afirma que se refiere al grado en que el empleado posee conocimiento sobre los procedimientos y técnicas relacionadas con su labor, además de su habilidad para aplicarlos efectivamente, respaldados por el dominio del conocimiento adquirido durante su desarrollo.

Para Robbins (2008), ser competente implica tener la capacidad de ejecución, es decir, el conocimiento procesal o las destrezas intelectuales y psicomotoras para, en efecto, llevar a cabo la ejecución sobre el objeto. Finalmente, ser competente implica tener la actitud o el conocimiento actitudinal orientado a querer hacer uso del conocimiento declarativo y procesal, además de actuar de una manera que se considera correcta.

- **Producción:** De acuerdo con el criterio de Maristany (2003), La producción en el ámbito laboral se refleja en el equilibrio entre la cantidad y la calidad del trabajo. La cantidad de trabajo se refiere a la medida en que se lleva a cabo el trabajo, implicando un nivel de actividad o esfuerzo requerido por un trabajador para cumplir con los requisitos laborales. Esta cantidad de trabajo debe estar en armonía con la calidad del resultado logrado. Por lo tanto, para lograr un rendimiento óptimo, es esencial considerar y equilibrar ambos factores.

En este sentido Chiavenato (2007) indica que la cantidad de trabajo que un empleado puede completar en un período específico refleja su nivel de compromiso y habilidades en la gestión del tiempo. La calidad del trabajo se relaciona con el grado de dedicación que un empleado pone en sus tareas. Es esencial reconocer que una administración efectiva de los recursos humanos está intrínsecamente ligada a la calidad laboral. En consecuencia, los líderes empresariales deberían considerar la calidad laboral como un elemento fundamental en la producción. Una de las bases cruciales para que una organización alcance un nivel competitivo radica en su habilidad para integrar de manera eficiente a las personas que trabajan en ella con los recursos físicos y materiales necesarios.

- **Responsabilidad:** Según Maristany (2003) La responsabilidad laboral se refiere al grado en que uno acepta la carga asociada con una posición. En el ámbito del trabajo, responsabilidad implica una respuesta positiva ante las obligaciones contraídas y una actitud tomada hacia los resultados de la labor. Indica la habilidad para rendir cuentas ante otros por una tarea encomendada.

En este mismo sentido se expresa Chiavenato (2007), El autor sostiene que la responsabilidad se fortalece cuando tanto los trabajadores como los líderes en una organización interactúan de manera continua. En este sentido, examinan los problemas desde diversas perspectivas con el objetivo de considerar el proceso laboral tanto como un aspecto social como personal. Esta aproximación busca estimular la asunción de responsabilidad por las acciones realizadas en la empresa.

En este sentido, se puede comprender de manera más precisa que una persona definida por su responsabilidad es aquella que no solo tiene la capacidad de tomar decisiones de manera consciente, sino también de aceptar las

repercusiones que surjan de esas decisiones y de rendir cuentas por ellas ante las personas pertinentes en cada situación.

- **Capacidad de liderazgo**: Este tipo de liderazgo se caracteriza por su autenticidad, donde el líder tiene la capacidad de liberar la energía interna de otros individuos que se han comprometido a elevar su propio sentido de valía y el de quienes les rodean. El liderazgo desempeña la función de aquel que se destaca del grupo y puede tomar decisiones acertadas para el equipo, conjunto o entidad que guía. De esta manera, motiva a los demás participantes a trabajar juntos hacia un objetivo común. Por esta razón, se afirma que el liderazgo involucra a más de una persona: el dirigente, quien guía, y los seguidores, que lo respaldan, posibilitando el desarrollo eficiente de su posición.

En este aspecto, primero sobresalen, las consideraciones de Robbins y Coulter (2005, p. 422), los autores definen la capacidad de liderazgo como "un proceso que se fundamenta en influir en un grupo con el propósito de guiarlo hacia la consecución de objetivos". Esta noción está respaldada por la teoría de las relaciones humanas, que propone un entramado de poder, jerarquía y dominio. En este contexto, en cualquier grupo u organización, existe una mayoría que asume el papel de seguidores, mientras que uno o varios individuos se posicionan como líderes o guías hacia las metas establecidas.

De acuerdo con las ideas de los autores mencionados, se establece una posibilidad de liberación, lo que transforma al líder en un servidor de sus seguidores. Esto implica que el líder asume la función fundamental de asistir a los seguidores en la superación de obstáculos, permitiéndoles desplegar su máxima capacidad en pos de lograr los objetivos individuales y compartidos del grupo.

- **Identidad laboral:** Según Chiavenato (2007) Afirma que la identidad laboral se manifiesta cuando el trabajador siente una correspondencia con las directrices laborales de la organización y se compromete a lograr la misión y visión al identificarse con ellas. Esta identidad lo motiva a llevar a cabo su labor en consonancia con los objetivos establecidos y a esforzarse por alcanzar metas de alto nivel.

La identidad laboral, de acuerdo con Robbins (2008, p. 34) , se refiere a «la congruencia de las necesidades u objetivos individuales con las metas o necesidades de la organización»; El autor argumenta que cuando tanto la claridad como la exigencia de las metas son precisas, esto conduce a un alto nivel de rendimiento. Esta situación implica la colaboración entre los individuos, la disposición proactiva y la persistencia en la búsqueda de logros o éxitos.

#### **2.2.2.4. Niveles del desempeño**

En referencia a este tema, el nivel de desempeño laboral guarda una conexión con la actitud de los trabajadores ante sus responsabilidades, acciones y labores cotidianas. También está vinculado al grado de satisfacción que se experimenta en relación con las expectativas respecto a la tarea realizada y la recompensa percibida como resultado de un logro anticipado.

Al respecto, Blanco y Di Vora (2000, p. 68) establecen cuatro grados o niveles de desempeño laboral: «Destacado, competente, básico e insatisfactorio». Estos constituyen respuestas reconocibles y evaluables ante las preguntas: ¿cuán bien se debe hacer?, o ¿cuán bien se está haciendo? A continuación, se explican estos niveles según los autores.

- **Destacado:** Según lo planteado por Blanco y Di Vora (2000) ,este nivel se caracteriza por mostrar un elevado nivel de exigencia, lo que se traduce en un trabajo cuidadoso y una calidad excepcional. Al mismo tiempo, refleja un

profundo conocimiento en las tareas y exhibe experiencia en diversos roles como facilitador, orientador, investigador, promotor social, evaluador y planificador. Además, este nivel demuestra una destacada disposición para colaborar en las relaciones interpersonales con los colegas.

De acuerdo con Díaz(2005), este concepto plantea como la habilidad completa que una persona posee para funcionar de manera efectiva en situaciones laborales particulares. Además, está vinculado con el rendimiento adecuado y la competencia profesional de aquellos que cuentan con los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para ejercer una profesión. Estas personas son capaces de resolver problemas de manera autónoma y adaptable, y están preparadas para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Puede afirmarse que, en este nivel de rendimiento laboral, el empleado será capaz de exhibir un profundo dominio del contenido de las disciplinas en las que trabaja y de establecer vínculos con otros aspectos de la realidad. De esta manera, demostrará un compromiso constante con la actualización de sus conocimientos.

- **Competente:** De acuerdo con Blanco y Di Vora (2000, p.69) En este nivel, se evidencia un interés en contribuir al trabajo y mantener relaciones interpersonales apropiadas.

Este argumento sostiene que para lograr un nivel de rendimiento competente, es esencial contar con una cultura organizacional adecuada. Esto implica que la cultura debe estar centrada en las personas, al tiempo que se mantiene el enfoque en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

De esta manera, las expectativas de los miembros pueden ser satisfechas, lo que a su vez contribuirá al logro de los objetivos de la empresa. Este objetivo

se alcanza mediante la implementación de programas de desarrollo del capital humano que se basen en las brechas identificadas.

Según Tobón(2004), esta metodología se orienta a identificar las actividades y funciones requeridas para que los individuos de una organización alcancen los objetivos establecidos. Comienza al definir, en colaboración con expertos en los procesos involucrados, el propósito fundamental de la unidad, la organización o la función en cuestión. Luego, se descompone de manera progresiva en funciones y subfunciones hasta llegar a las actividades que una sola persona puede llevar a cabo. La competencia puede ser concebida tanto colectivamente como individualmente, ya que se enfoca en los resultados que tanto el trabajador como la organización deben lograr, en contraste con el proceso empleado para lograrlos. Esta es la principal distinción en comparación con el análisis de tareas ocupacionales.

Por lo tanto, ser competente en términos de desempeño laboral es un proceso que busca determinar si una persona posee o no la competencia necesaria para llevar a cabo una función de producción o servicio específica. Este proceso sigue una metodología preestablecida que abarca varias etapas, incluyendo la recolección de información sobre el desempeño real del individuo en su entorno laboral. La evaluación se basa en criterios específicos que están definidos en un conjunto de estándares de competencia laboral previamente validados por la industria o sector correspondiente.

- **Básico:** Para Blanco y Di Vora (2000, p.69) En este nivel, se presenta una calidad básica necesaria, y el trabajador posee un conocimiento limitado sobre las tareas o funciones que debe llevar a cabo. Exhibe un conocimiento elemental sobre el contenido de las disciplinas, pero no es capaz de establecer conexiones con otros aspectos de la disciplina ni de relacionarla con la realidad.

Para Díaz (2005) El concepto de desempeño laboral en un nivel básico se refiere a la calificación de lo esencial o fundamental en una tarea o función. Lo básico se refiere a lo elemental o primordial. En ocasiones, se utiliza esta noción para establecer diferencias entre categorías, niveles o servicios. El término "desempeño básico" tiene dos aplicaciones en el lenguaje cotidiano. Por un lado, implica la satisfacción de condiciones fundamentales de trabajo; por otro lado, implica el cumplimiento efectivo de las actividades y funciones inherentes a un puesto o trabajo.

En este contexto, el desempeño a nivel básico se refiere a las habilidades y comportamientos que están asociados con un rendimiento promedio y al cumplimiento de las necesidades y funciones en el ámbito laboral. Estos aspectos suelen expresarse en términos de características personales o rasgos, como la orientación hacia el logro, la proactividad, la precisión, la adaptabilidad y la innovación, entre otros.

- **Insatisfactorio:** Para Blanco y Di Vora (2000, p.69) en este nivel, se observa una calidad de trabajo muy deficiente, lo que indica un conocimiento limitado de las tareas. Se tiende a improvisar en lugar de planificar u organizar, y el proceso no se controla adecuadamente. Además, no se realizan evaluaciones de las actividades llevadas a cabo. Estos trabajadores no cooperan ni con sus colegas ni con la organización en general. Carecen de capacidad intuitiva y tienen relaciones interpersonales escasas e inapropiadas. No mantienen una comunicación efectiva ni con sus superiores ni con sus compañeros, y no contribuyen en ninguna forma.

Por otro lado, Díaz (2005), el nivel insatisfactorio refleja un sentimiento interno que una persona experimenta cuando percibe que una situación no cumple con sus expectativas. La insatisfacción refleja un grado de desilusión personal causado por la frustración de no alcanzar un objetivo deseado. Este

estado tiene un impacto negativo en el desempeño laboral, generando resultados inadecuados.

La insatisfacción laboral conlleva a que la persona esté más enfocada en lo que le falta y no en lograr resultados efectivos o implementar cambios. Esta mentalidad provoca un malestar, ya que la persona no valora lo que ya posee. Esta actitud es similar a la de un niño que nunca está satisfecho. Sin embargo, la insatisfacción puede ser un punto de partida para el desarrollo personal, como sucede cuando alguien busca coaching para superar este sentimiento y buscar la felicidad. Lograr esto implica esfuerzo y superación.

#### **2.2.2.5. Evaluación del desempeño**

Todas las empresas realizan anualmente una evaluación de desempeño para monitorear los resultados alcanzados por cada uno de los trabajadores, de esta manera se pueden tomar decisiones de promoción o ascenso así como despidos o traslados. Robbins y Coulter (2005) mencionaron que: “Evaluar el desempeño de los empleados forma parte de una sistema de administración del desempeño, que es un proceso que establece las normas de éste y evalúa el de los empleados para tomar decisiones de recursos humanos objetivas”. (p. 296)

Alles (2006) definió la evaluación del desempeño como un: “instrumento para dirigir y supervisar personal. Entre sus principales objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejor permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”. (p. 27) Chiavenato (2009) mencionó que evaluar el desempeño significa realizar:

Una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para

juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. (p. 21)

Newstrom (2011) señaló que: “La evaluación del desempeño tiene un papel clave en los sistemas de recompensa. Con este proceso se evalúa el desempeño de los empleados, se comparte esa información con ellos y se idean formas de mejorar sus resultados”. (p. 146)

(Chiang Vega, 2015) señaló que : el desempeño laboral en las mujeres es afectado por las actividades que logren estimularlas y causar una satisfacción laboral (Factores intrínsecos), es decir, las mujeres necesitan el crecimiento individual, encontrar una identidad, tener reconocimiento profesional, crear relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y superiores, y la necesidad de autorrealización. A diferencia de los hombres, su desempeño laboral es afectado por las condiciones, perfil del cargo y decisiones, es decir, la remuneración, beneficios, políticas de la empresa, supervisión, ambiente físico, etc. (Factores extrínsecos).

Bueno (2018) señaló que: “El pensamiento moderno en la evaluación del desempeño implica hacer partícipe al colaborador en el diseño del sistema de evaluación del desempeño, de tal manera que el colaborador interiorice las metas y objetivos de la organización, debe ser consciente de la importancia de la evaluación para poder medir el desarrollo personal y organizacional”. (p. 30)

Newstrom (2011) señaló que las evaluaciones de desempeño modernas se basan en los siguientes enfoques:

- Orientación al desempeño.
- Enfoque en metas u objetivos.
- Establecimiento de metas mutuas entre el supervisor y el empleado.
- Aclaración de expectativas conductuales.

- Extensos sistemas de realimentación.

#### **2.2.2.6. Importancia de la evaluación del desempeño**

Newstrom (2011, p. 146) señaló que los sistemas para evaluar el desempeño son importantes para una adecuada gestión del personal y para mantener claros los objetivos dentro de la empresa.

Asimismo, consideró que es importante por las siguientes razones:

- Permite asignar recursos dinámicamente.
- Premia y motiva a los trabajadores.
- Permite realizar un feedback con los colaboradores.
- Promueve la justicia dentro de la organización.
- Ayuda a entrenar y mejorar las capacidades de los empleados.
- Permite cumplir con las disposiciones normativas internas.

Quinteros (2009) señaló que la evaluación del desempeño es importante porque: “benefician a la organización y a los colaboradores, en ese sentido, la evaluación dejó de ser un control de metas, por el contrario, es una gestión del desarrollo del colaborador y su contribución a la empresa”. (p. 12)

Alles (2006, p. 27) resaltó que las evaluaciones de desempeño son importantes por los siguientes motivos:

- Permite decidir sobre ascensos y mejoras salariales.
- Ayuda a que los colaboradores se informen sobre sus resultados, los mismos que serán analizados con sus supervisores o jefes directos.
- Proporciona a los jefes y supervisores información útil para identificar fortalezas y debilidades en los empleados.
- Permite tomar acciones orientadas a mejorar el rendimiento del personal para alcanzar los objetivos organizacionales.

Alles (2006) mencionó que los dueños de empresas y los trabajadores no confían en los sistemas de evaluación de desempeño ya que: “piensan que sólo sirven para aumentar salarios o para despedir personal; sin embargo, estas evaluaciones tienen un significado superior ya que el objetivo principal es desarrollar el talento, promover la cultura y hacer más perdurable la relación empresa – colaborador” (p. 25). Al respecto, la evaluación del desempeño es una herramienta útil para poder identificar las debilidades y rescatar las fortalezas del personal. Asimismo, la evaluación del desempeño no tiene como fin despedir al personal, por el contrario, busca ayudar a los colaboradores con bajos rendimientos para que pasen por un programa de acompañamiento con el objetivo de mejorar su desempeño.

Bueno (2018) señaló algunos aspectos de trascendencia por los cuales es importante la evaluación de desempeño, y son:

- Ayuda a mejorar el compromiso del personal.
- Mejorar las capacidades de los trabajadores.
- Permite identificar trabajadores para los ascensos.
- Ayuda a distribuir equitativamente los incentivos.
- Mejora las relaciones entre el personal y los jefes..
- Motiva al colaborador a perfeccionarse.
- Proporciona información útil para las jefaturas de recursos humanos.
- Permite desarrollar colaboradores.
- Motiva la productividad a través de estímulos económicos.
- Define líneas de carrera como premio al desempeño.
- Ayuda a realizar un feedback entre el empleado y los jefes.
- Estimula a la empresa a valorar a su personal.

### **2.2.2.7. Métodos de evaluación del desempeño**

Alles (2006) señaló que: “los métodos para evaluar el desempeño constituyen uno de los medios más útiles para aumentar la productividad así como para facilitar el avance de las metas estratégicas”.(p. 30).

Bueno (2018) dijo que los métodos más utilizados son: “los basados en conductas o competencias y los basados en resultados por medir el nivel de contribución del colaborador a la empresa” (p. 34). Es necesario hacer un balance entre los resultados objetivos como el cumplimiento de metas, sin embargo, también es importante medir aspectos más subjetivos como el compañerismo, trabajo en equipo, resiliencia, compromiso, entre otros. Es necesario combinar metodologías para realizar una adecuada evaluación del desempeño.

La profesora Chiavacci (2008) citada por Brazzolotto (2004, p. 10) menciona los enfoques que se pueden utilizar para calificar el desempeño de una persona y son:

- **Habilidad-capacidades:** habilidades comunicativas, capacidad para aprender, destrezas para interrelacionarse con los demás, capacidades para liderar, capacidad para la toma de decisiones.
- **Comportamientos:** habilidad para colaborar con el equipo, compañerismo, ser responsable, puntual y honesto.
- **Resultados:** eficacia del empleado, cantidad de horas laboradas, clientes satisfechos, ahorro en costos, cero accidentes laborales, incremento de ventas.

### **2.2.2.8. Dimensiones del desempeño**

El sistema de evaluación del desempeño que utilice cada empresa dependerá de varios factores a tomar en cuenta para obtener resultados integrales, no son suficientes las medidas objetivas como: cumplimiento de metas, nivel de ausentismo, horas trabajadas, entre otros; es importante considerar también los aspectos cualitativos como: compromiso, trabajo en equipo, clima interno, entre otros.

Fischer e Inojosa (2010) expusieron que la variable desempeño es bidimensional ya que no se puede medir a través de un solo factor, coincidiendo con lo expresado por Van Scotter (2000), quien dijo que el desempeño es un constructo de más de una dimensión para poder ser evaluado.

Borman y Motowidlo (1997) diferenciaron dos grupos que componen el desempeño laboral. Tales dimensiones son: desempeño contextual y desempeño de tareas.

Aguinis (2007) sostiene que “son más importantes las acciones y conducta del colaborador que sus resultados en el trabajo. Asimismo, menciona que el desempeño es evaluable y multidimensional (desempeño de tarea y desempeño contextual)”. (p. 39).

#### - **Dimensión Desempeño Contextual**

Borman y Motowildlo (1997) definieron al desempeño contextual como: “un comportamiento que va más allá del desempeño de tareas y habilidades técnicas, que apoya al contexto organizacional, social y psicológico que sirve como catalizador para lograr la consecución de las tareas”. (Fischer & Inojosa, 2010, p. 45)

Podsakoff y Cols (2000) definieron al desempeño contextual como: “comportamientos individuales y espontáneos por parte de los trabajadores que exceden a los esperados para sus cargos y promueven un mejor funcionamiento de la organización”. (Pegoraro, 2009, p. 39)

Pegoraro (2009) mencionó que el desempeño contextual se refiere a: “variables moderadoras referidas al contexto organizacional, social y psicológico de la ejecución que actúan como catalizadores facilitándola, dificultándola e incluso inhibiéndola”. (p. 39).

(Borman, 1993), mencionan que el desempeño contextual son los comportamientos que respaldan al entorno en el que opera el núcleo técnico. Los ejemplos comunes de comportamientos de desempeño contextual incluyen ayudar a los compañeros de trabajo, ser voluntario para tareas y defender a la organización. Estos comportamientos son importantes para el logro de los resultados anhelados en las organizacionales (Armenakis, Brown, & Mehta, 2011).

- **Dimensión Desempeño de Tareas**

Fischer e Inojosa (2010) definieron al desempeño de tarea como: “la eficacia con la que los empleados realizan actividades que contribuyen con el núcleo técnico de la organización ya sea directamente mediante la aplicación de una parte de su proceso tecnológico o indirectamente, dotándolos de materiales o servicios necesarios”. (p. 45)

Van Scotter (2000) citado por Fischer e Inojosa (2010) mencionaron que: “Los empleados están ejecutando desempeño de tareas cuando usan habilidades técnicas y conocimientos para producir bienes y servicios, o cuando logran realizar tareas especializadas que apoyan a las funciones del núcleo técnico”. (p. 45)

Bueno (2018) mencionó que: “el desempeño de tarea como la parte aplicativa, es decir, la dimensión que concierne al aspecto productivo y cómo los colaboradores emplean sus conocimientos y técnicas para llevar adelante estas tareas”. (p. 36).

Gorriti (2007) expuso que: “El desempeño de tarea es la clásica concepción de ejecución; la que se refiere a los comportamientos que generan el producto o servicio que satisface las responsabilidades que asume la organización”. (p. 302).

Es claro que: “Todas estas definiciones tienen en común la concepción conductual o comportamental de lo que se evalúa, la relevancia para la organización en la que se hace y que dicha conducta está bajo el control del ejecutor. (Gorriti, 2007, p. 301).

## **2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

### **1. Competencias**

Benavides (2002) mencionó que: “las competencias son directamente proporcionales al desempeño. Las competencias son comportamientos que un colaborador aporta para ser eficaz en el trabajo. Se pueden discriminar tres tipos de competencias fundamentales y son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas”. (p. 34)

### **2. Demandas desafiantes**

Cavanaugh, Boswell, Roehling, y Boudreau (2000), explicaron lo siguiente: “Las demandas desafiantes son oportunidades para aprender, conseguir algún objetivo o desarrollar una capacidad que sea recompensada. Los obstáculos son demandas estresantes o amenazantes que tienden a ser evaluadas como impedimentos para el crecimiento personal, aprendizaje o consecución de objetivos”. (p. 67)

### **3. Desempeño Contextual**

Borman y Motowildo (1997) definieron al desempeño contextual como: “un comportamiento que va más allá del desempeño de tareas y habilidades técnicas, que apoya al contexto organizacional, social y psicológico que sirve como catalizador para lograr la consecución de las tareas”. (Fischer & Inojosa, 2010, p. 45).

### **4. Desempeño laboral**

Arriechi (2012) expuso que medir el desempeño laboral implicaba un proceso técnico, integral, sistemático y continuo que se realiza por los superiores o jefes

inmediatos; en el cual se valoran aspectos como actitudes, rendimientos y conductas del trabajador durante el periodo que se evalúa.

### **5. Desempeño de Tareas**

Fischer e Inojosa (2010) definieron al desempeño de tarea como: “la eficacia con la que los empleados realizan actividades que contribuyen con el núcleo técnico de la organización ya sea directamente mediante la aplicación de una parte de su proceso tecnológico o indirectamente, dotándolos de materiales o servicios necesarios”. (p. 45)

### **6. Disminución de productividad**

Chiavenato (2017) mencionó que: “El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad”. (p. 39)

### **7. Estrés**

De la Fuente y Gracia (2003) mencionan que el estrés es: “la respuesta fisiológica, psicológica y del comportamiento del trabajador, para intentar adaptarse a los estímulos que le rodean”. (p. 4)

### **8. Estrés Laboral**

Stavroula, Griffiths y Cox (2004) afirmaron que el estrés laboral es: “la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (p. 6)

### **9. Evaluación del desempeño**

Chiavenato (2017) citado por Rojas (2020) expuso que: “La evaluación del desempeño laboral de toda organización persigue primordialmente que el trabajador

esté motivado, esa es la única manera de alcanzar los objetivos que persigue la empresa, corrigiendo prácticas equivocadas y debilidades y mejora la productividad de la organización”. (p. 41)

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

El estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

- a) El clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- b) La estructura organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- c) El territorio organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- d) La influencia del líder se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

- e) La falta de cohesión se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.
- f) El respaldo del grupo se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

## **3.2 VARIABLES E INDICADORES**

### **3.2.1 Identificación de la Variable 1**

Estrés Laboral

#### **3.2.1.1 Dimensiones**

- Clima Organizacional
- Estructura Organizacional
- Territorio Organizacional
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

#### **3.2.1.2 Escala para la medición de la Variable**

Intervalo – Escala de Likert.

### **3.2.2 Identificación de la Variable 2**

Desempeño Laboral

#### **3.2.2.1 Dimensiones**

Desempeño de Contexto

Desempeño de Tareas

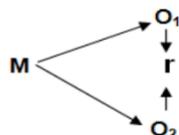
#### **3.2.2.2 Escala para la Medición de la Variable**

Intervalo – Escala de Likert.

### 3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

- Por su finalidad: Investigación Pura, porque se utiliza conocimientos teóricos para generar nuevo conocimiento.
- Por su orientación temporal: Transversal, porque el estudio se realizará en un solo periodo.
- Por el contexto en que se realiza: De campo, porque se observa el fenómeno en el ambiente natural.
- Por la naturaleza de la *Nota*. Empírica, porque se estudian las características del mundo real a través de la observación y la medición.
- Por el control de las variables: No Experimental, porque estudia los hechos tal y como suceden en la realidad, sin intervenir en ellos.
- Por su carácter: Cuantitativa, porque se utilizarán instrumentos de medición, es decir, la información es cuantificable numéricamente.
- Por el nivel de conocimiento: Correlacional, porque busca la asociación entre variables.

El diseño de la investigación es No Experimental Descriptivo - Relacional



Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Observación de la Variable 1

O<sub>2</sub>: Observación de la Variable 2

r: Correlación entre dichas variables

### 3.4 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

Es de ámbito regional ya que se evaluaron a los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua durante el periodo 2020.

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 Unidad de Estudio

Según Supo (2016) la unidad de estudio es: “la unidad de la cual se necesita información es el individuo o conjunto de individuos de donde se obtiene el dato; la unidad de estudio corresponde a la entidad que va a ser objeto de medición y se refiere al qué o quién es sujeto de interés en una investigación”. (p. 4). Para la presente investigación, la unidad de estudio está representado por cada trabajador que labora en la Universidad Nacional de Moquegua.

#### 3.5.2 Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por los 121 trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua según figura en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**

*Población*

PERSONAL	CANTIDAD
Vigilante	18
Secretaria	19
Técnico Administrativo	20
Técnico Laboratorio	7
Asistente Administrativo	24
Chofer	5
Psicólogo	2
Especialista Administrativo	10
Especialista Laboratorio	6
Enfermera	2
Jefe de Recursos Humanos	1
Jefe de Asesoría Legal	1
Jefe de Planificación y Des.	1
Jefe Unidad de Presupuesto	1
Jefe de Infraestructura	1
Jefe de Logística	1
Jefe de Servicios Generales	1
Jefe de Informática	1
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>

### 3.5.3 Muestra

Para la presente investigación se utilizó una muestra, para ello se tomó en cuenta lo siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral	N =	121
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$ )	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050

Obteniéndose lo siguiente:

Tamaño de la muestra	n =	<b>92.20</b>
----------------------	-----	--------------

En ese sentido, el tamaño de la muestra es de 92 trabajadores a los cuales se les aplico los instrumentos para medir el nivel de estrés laboral y desempeño.

## 3.6 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.6.1 Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de 02 cuestionarios, lo cual se llevó a cabo en un período de 05 días hábiles consecutivos. Dichos cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua.

### 3.6.2 Técnicas

Para la presente investigación, se utilizó la técnica de observación para obtener información objetiva acerca de las variables a investigar y que fueron procesadas mediante herramientas informáticas.

### 3.6.3 Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el instrumento cuestionario, para la variable Estrés Laboral se aplicó la escala propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) – Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual consta de 5 dimensiones y un total 25 ítems.

**Tabla 2**

*Dimensiones del cuestionario de estrés laboral*

Dimensión	Ítems	Rango de estrés
Clima Organizacional	1, 2, 3 y 4	4 – 28
Estructura Organizacional	5, 6, 7 y 8	4 – 28
Territorio Organizacional	9, 10 y 11	3 – 21
Influencia del líder	15, 16, 17 y 18	4 – 28
Falta de cohesión	19, 20, 21 y 22	4 – 28
Respaldo del grupo	23, 24 y 25	3 - 21

Asimismo, para evaluar el nivel de estrés laboral de cada uno de los evaluados, se utilizó el siguiente baremo adaptado por Suarez (2013):

**Tabla 3***Niveles de estrés laboral*

Niveles	Rangos
Bajo nivel de estrés	25 - 90
Nivel intermedio de estrés	91 – 117
Estrés	117 – 153
Alto nivel de estrés	154 - 175

Para medir el desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Williams y Anderson (1991), el cual consta de las siguientes dimensiones:

**Tabla 4***Dimensiones del Desempeño Laboral*

Dimensión	Ítems	Total, Ítems
Desempeño Contextual	1 al 14	14
Desempeño de Tareas	15 al 21	7

Asimismo, para evaluar el nivel de estrés laboral de cada uno de los evaluados, se utilizó el siguiente baremo:

**Tabla 5**

## Niveles de desempeño laboral

Niveles	Rangos
Bajo desempeño	21 – 63
Regular desempeño	64 – 106
Alto desempeño	107 - 147

## **CAPITULO IV**

### **4. LOS RESULTADOS**

El estrés laboral es un fenómeno ampliamente estudiado que ha demostrado tener un impacto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores. Numerosos estudios han encontrado una relación negativa entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo. A continuación, se presentan los resultados principales de cómo el estrés laboral afecta el desempeño laboral, así como los mecanismos subyacentes que explican esta relación.

**Disminución de la productividad:** El estrés laboral reducía la capacidad de los trabajadores para concentrarse y mantener altos niveles de productividad. Cuando los empleados experimentaban altos niveles de estrés, era más probable que se distrajeran fácilmente, cometieran errores y tardaran más en completar tareas, lo que afectaba negativamente su rendimiento general.

**Aumento de los errores:** El estrés crónico en el entorno laboral llevó a una disminución de la atención y la concentración, lo que aumentó la probabilidad de cometer errores. Los trabajadores estresados tenían dificultades para tomar decisiones acertadas, procesar información de manera eficiente y mantener altos estándares de calidad en su trabajo.

Problemas de salud mental: El estrés laboral también tuvo un impacto significativo en la salud mental de los trabajadores. El estrés crónico en el trabajo se relacionó con un mayor riesgo de desarrollar trastornos de ansiedad, depresión y agotamiento emocional. Estos problemas de salud mental afectaron negativamente el desempeño laboral y contribuyeron a un ambiente laboral poco saludable.

#### **4.1 DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO**

El procedimiento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de 02 cuestionarios, lo cual se llevó a cabo en un período de 05 días hábiles consecutivos. Dichos cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua.

#### **4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACION DE LOS RESULTADOS**

La información se procesó a través del programa SPSS Versión 24 en lo concerniente al tratamiento estadístico. Las tablas y figuras elaboradas en SPSS se trasladaron posteriormente a Microsoft Word.

La presentación de la información se realizó a través de tablas y figuras estadísticas, luego del procesamiento de ésta, se hizo una presentación escrita tabular y gráfica para la discusión y análisis de los resultados

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística Descriptiva, se utilizó:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas servirán para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.

- Tablas de contingencia. Se utilizará este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.
- Se calculará el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el nivel de correlación entre las variables de estudio y para la contratación de hipótesis.

En este sentido, el coeficiente de correlación de Pearson es ideal para variables cuantitativas. El R de Pearson valores de -1 a 1; es decir, mientras más cerca el valor a -1 se dice que hay una correlación fuerte negativa y mientras más cerca de 1 existe una correlación fuerte positiva.

Para calcular el R de Pearson se utiliza la siguiente fórmula:

$$\rho_{x,y} = \frac{\sum x_i y_i - n\bar{x}\bar{y}}{(n-1)S_x S_y} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

Luego se comprueba la hipótesis sobre la correlación; es decir, la hipótesis nula significa la no correlación de las variables y la hipótesis de investigación indica la correlación que puede ser fuerte y positiva o fuerte y negativa.

$$h_0: r_s = 0 \qquad h_1: r_s \neq 0$$

### 4.3 RESULTADOS

De la información recolectada se tienen los siguientes resultados:

**Tabla 6**

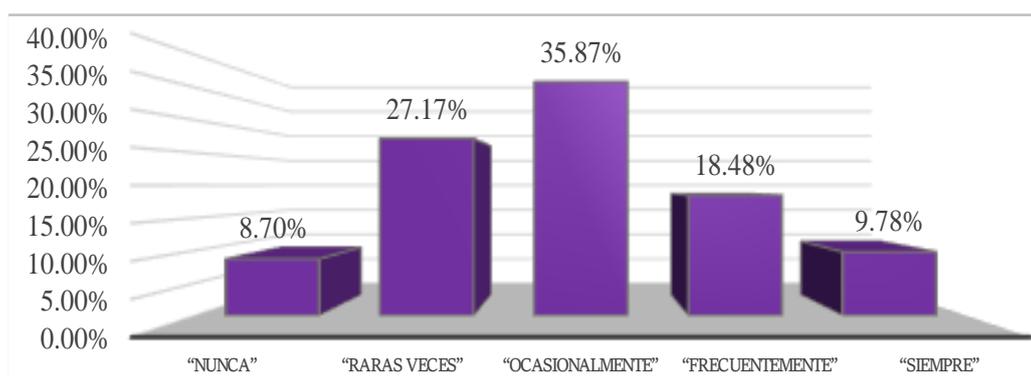
*Comprensión de las metas y misión de la universidad.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	08.70%
Raras veces	25	27.17%
Ocasionalmente	33	35.87%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	9	09.78%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 4**

*Comprensión de las metas y misión de la universidad.*



Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

La tabla muestra la comprensión de las metas y misión de la universidad les causa estrés. De los participantes, el 35.87% [33] indicó que esto les causa estrés ocasionalmente, el 27.17% [25] dijo que esto ocurre raras veces, el 18.48% [17] afirmó que esto sucede frecuentemente, el 9.78 [9] indicó que siempre les causa estrés y el 8.70% [8] señaló que nunca les causa estrés. En general, se puede concluir que una proporción significativa de los participantes experimenta estrés debido a la falta de comprensión de las metas y misión de la universidad. Esto sugiere que hay margen para mejorar en la comprensión de las metas y misión de la universidad para reducir el estrés de los empleados.

**Tabla 7**

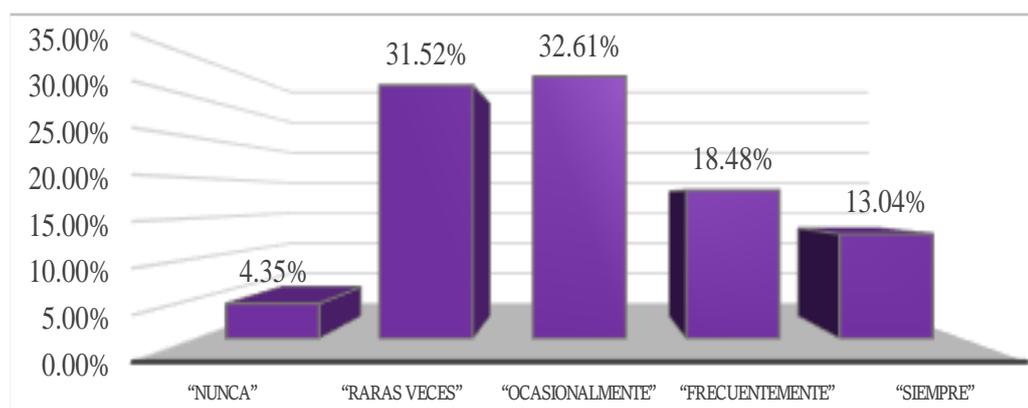
*Claridad en la forma de trabajar en la universidad.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	29	31.52%
Ocasionalmente	30	32.61%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	12	13.04%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 5**

*Claridad en la forma de trabajar en la universidad.*



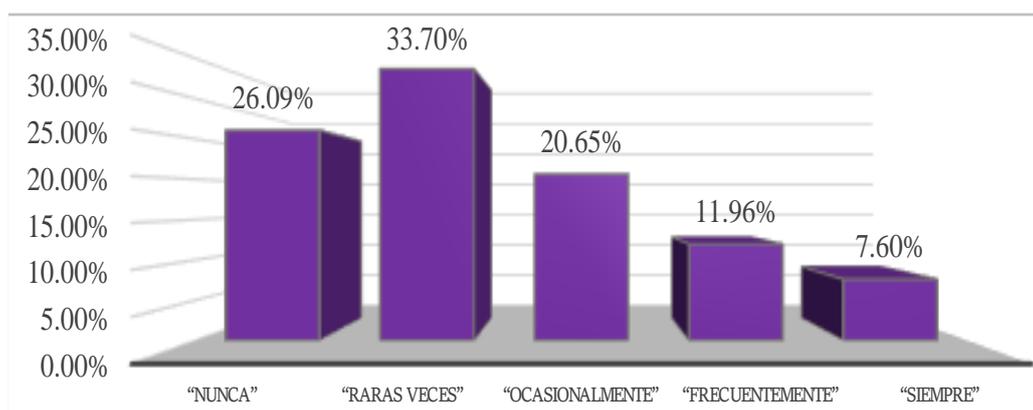
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a la forma en que trabaja el personal de la universidad no sea clara les genera estrés. Los resultados indican que el 32.61% [30] de los encuestados señalaron que esto ocurre ocasionalmente, mientras que el 31.52% [29] lo experimenta raras veces, el 18.48% [17] de los encuestados indicaron que esto ocurre con frecuencia, mientras que el 13.04% [12] señaló que siempre les genera estrés y solo el 4.35% [4] de los encuestados afirmaron que nunca experimentan estrés debido a la falta de claridad en la forma de trabajo de la universidad. En conclusión, estos resultados sugieren que la universidad necesita mejorar en la claridad en su forma de trabajo para reducir el estrés de sus empleados.

**Tabla 8***Políticas generales de la gerencia*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	24	26.09%
Raras veces	31	33.70%
Ocasionalmente	19	20.65%
Frecuentemente	11	11.96%
Siempre	7	07.60%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 6***Políticas generales de la gerencia*

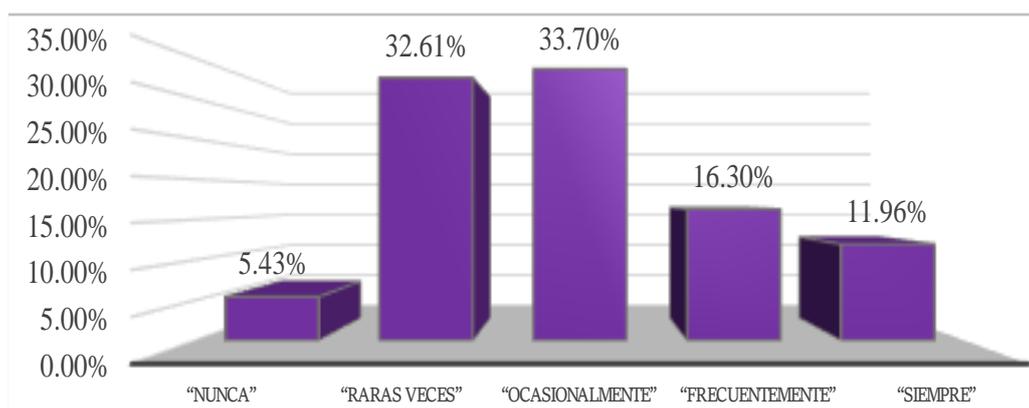
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que respecta a si las políticas generales de la gerencia impiden el buen desempeño y si generan estrés. El 33.70% [31] indicaron que raras veces, el 26.09% [24] contestaron que nunca, el 20.65% [19] contestaron que ocasionalmente, el 11.96% [11] respondieron que frecuentemente y el 07.60% [07] manifestaron que siempre. Por lo tanto, aunque la mayoría de los encuestados no se ven afectados por las políticas generales de la gerencia, es importante tener en cuenta que un número significativo de ellos sí lo hace, lo que sugiere que se deben tomar medidas para abordar estas preocupaciones y mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados.

**Tabla 9***Dirección y objetivos de la universidad.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	05.43%
Raras veces	30	32.61%
Ocasionalmente	31	33.70%
Frecuentemente	15	16.30%
Siempre	11	11.96%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 7***Dirección y objetivos de la universidad.*

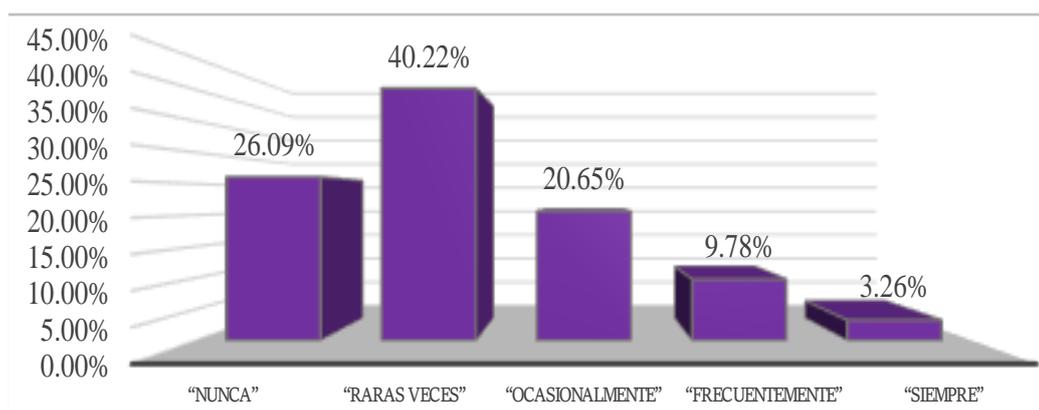
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Respecto a si la universidad carece de dirección y objetivos que causan estrés. El 33.70% [31] revelaron que ocasionalmente, el 32.61% [30] señalaron que raras veces, el 16.30% [15] revelaron que frecuentemente, el 11.96% [11] respondieron que siempre y el 05.43% [05] mencionaron que nunca. Estos resultados sugieren que la falta de dirección y objetivos en la universidad puede ser un factor de estrés para algunos empleados, lo que indica la necesidad de mejorar en este aspecto para promover un ambiente laboral más saludable y productivo.

**Tabla 10***Rendir informes a superiores y subordinados.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	24	26.09%
Raras veces	37	40.22%
Ocasionalmente	19	20.65%
Frecuentemente	9	9.78%
Siempre	3	03.26%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 8***Rendir informes a superiores y subordinados.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Respecto a si el trabajador rinde informes a sus superiores y a sus subordinados le genere estrés. El 40.22% [37] indicaron que raras veces, el 26.09% [24] respondieron que nunca, el 20.65% [19] precisaron que ocasionalmente, el 09.78% [09] indicaron que frecuentemente y el 03.26% [03] contestaron que siempre. En general, se puede concluir que aunque la mayoría de los encuestados no experimenta un alto nivel de estrés al rendir informes, aún hay margen para mejorar en este aspecto.

**Tabla 11**

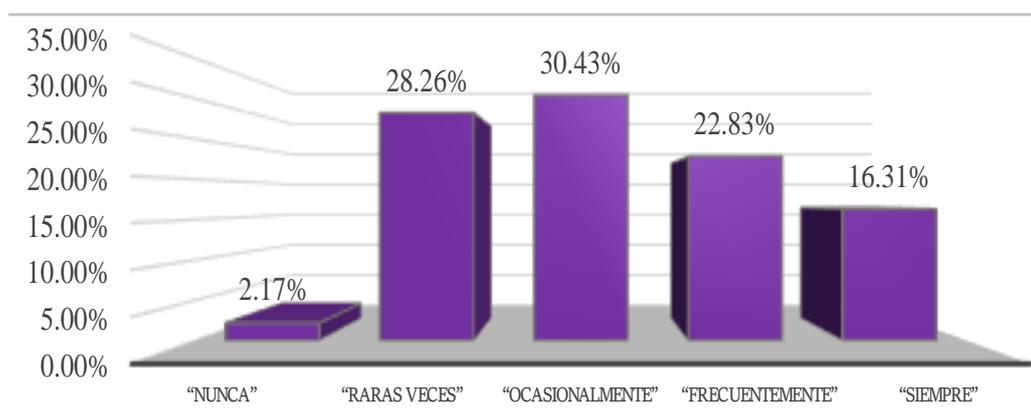
*Control sobre el trabajo en el mismo nivel jerárquico.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	02.17%
Raras veces	26	28.26%
Ocasionalmente	28	30.43%
Frecuentemente	21	22.83%
Siempre	15	16.31%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 9**

*Control sobre el trabajo en el mismo nivel jerárquico.*



Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo relacionado a si el trabajador considera que sus compañeros de trabajo que están al mismo nivel dentro de la universidad tengan poco control sobre el trabajo, les causa estrés. El 30.43% [28] respondieron que ocasionalmente, el 28.26% [26] respondieron que raras veces, el 22.83% [21] precisaron que frecuentemente, el 16.31% [15] señalaron que siempre y el 02.17% [02] precisaron que nunca. En conclusión, se evidencia que existe una necesidad de mejorar el nivel de control que las personas tienen sobre su trabajo para reducir el estrés asociado a esta falta de control.

**Tabla 12**

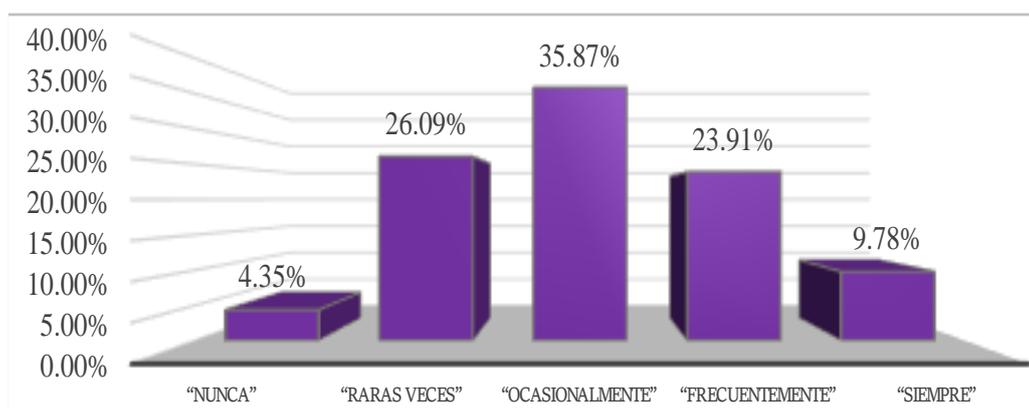
*Manejar mucho papeleo dentro de la universidad.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	24	26.09%
Ocasionalmente	33	35.87%
Frecuentemente	22	23.91%
Siempre	9	09.78%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 10**

*Manejar mucho papeleo dentro de la universidad.*



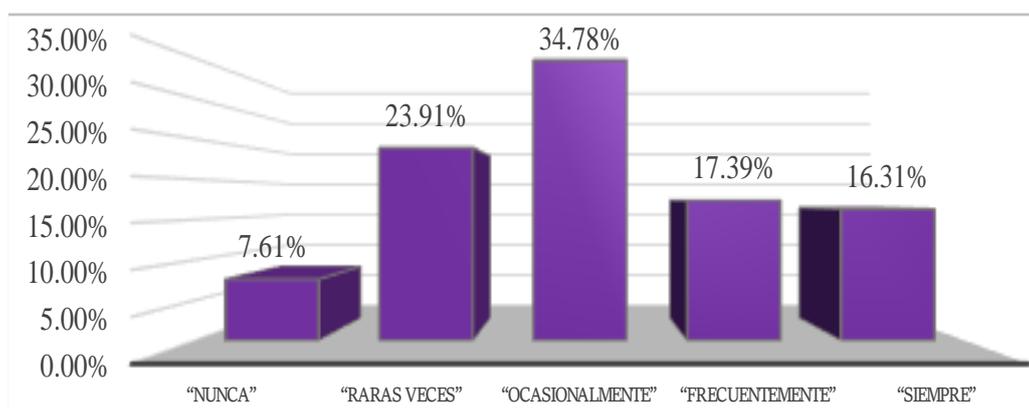
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En razón a si el que se maneje mucho papeleo dentro de la universidad me causa estrés. El 35.87% [33] contestaron que ocasionalmente, el 26.09% [24] indicaron que raras veces, el 23.91% [22] revelaron que frecuentemente, el 09.78% [09] revelaron que siempre y el 04.35% [04] respondieron que nunca. En general, se puede concluir que el manejo de papeleo dentro de la universidad es una fuente de estrés para algunos empleados y se debe tomar medidas para reducir esta carga y mejorar el bienestar de los trabajadores.

**Tabla 13***Respeto hacia superiores, subordinados y a uno mismo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	07.61%
Raras veces	22	23.91%
Ocasionalmente	32	34.78%
Frecuentemente	16	17.39%
Siempre	15	16.31%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 11***Respeto hacia superiores, subordinados y a uno mismo.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En razón a si el no recibir respeto por parte de los superiores, subordinados o de uno mismo, puede generar estrés en algunas ocasiones. El 34.78% [32] contestaron que ocasionalmente, el 23.91% [22] manifestaron que raras veces, el 17.39% [16] manifestaron que frecuentemente, el 16.31% [15] mencionaron que siempre y el 07.61% [07] precisaron que nunca. En general, se puede concluir que el respeto es un factor importante para la salud emocional de las personas y que es necesario trabajar en mejorar la cultura de respeto en el entorno laboral.

**Tabla 14**

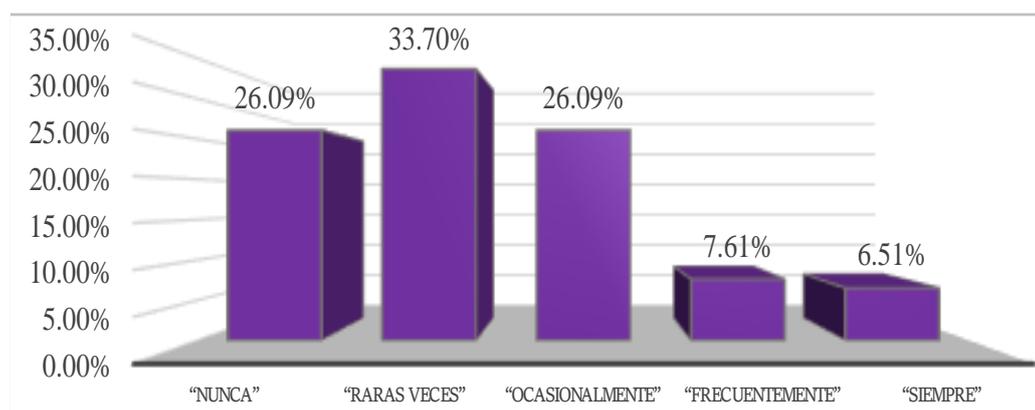
*Capacidad de controlar las actividades en el área de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	24	26.09%
Raras veces	31	33.70%
Ocasionalmente	24	26.09%
Frecuentemente	7	07.61%
Siempre	6	06.51%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 12**

*Capacidad de controlar las actividades en el área de trabajo.*



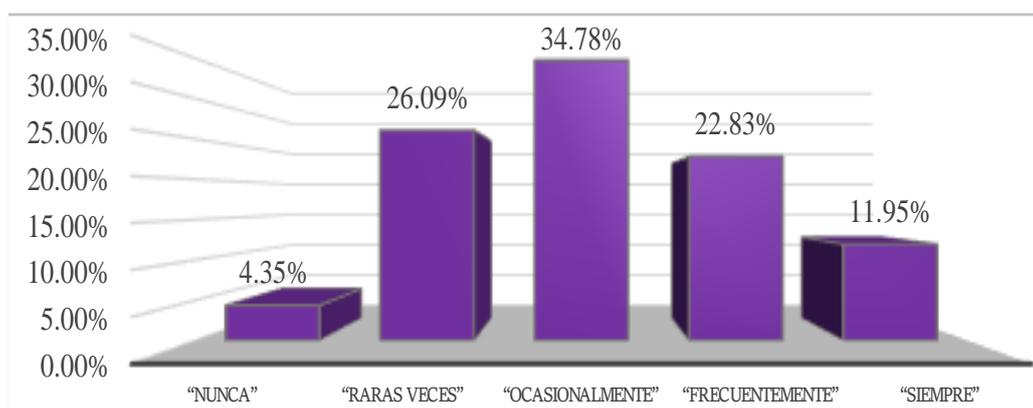
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo relacionado a si el hecho de que el trabajador no esté en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo les produce estrés. El 33.70% [31] contestaron que raras veces, el 26.09% [24] precisaron que ocasionalmente, el 26.09% [24] contestaron que nunca, el 07.61% [07] contestaron que frecuentemente y el 06.51% [06] contestaron que siempre. En resumen, aunque la mayoría de los encuestados no se ven afectados por el hecho de que alguien no esté en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo, un porcentaje significativo sí lo experimenta con cierta frecuencia. Por lo tanto, se podría considerar que aún hay margen de mejora en cuanto a la gestión y control de las actividades en el área de trabajo.

**Tabla 15***Espacio privado en el trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	24	26.09%
Ocasionalmente	32	34.78%
Frecuentemente	21	22.83%
Siempre	11	11.95%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 13***Espacio privado en el trabajo.*

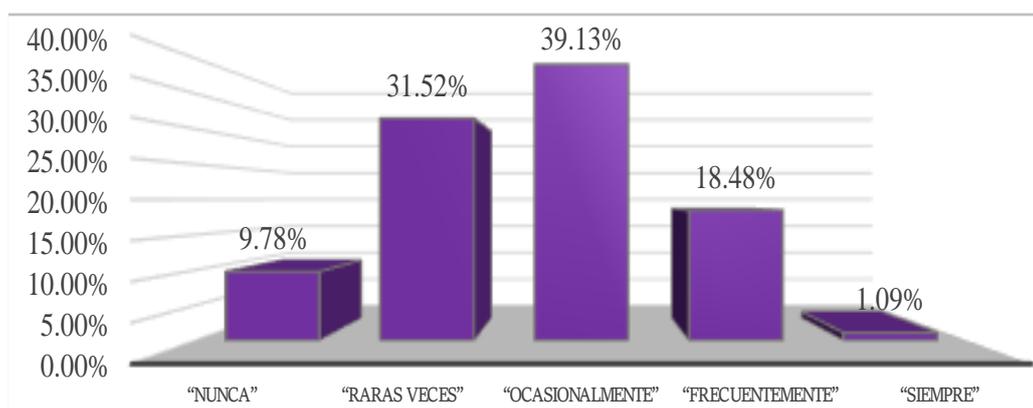
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En razón a si el trabajador al no tener un espacio privado en el trabajo lo estrés. El 34.78% [32] revelaron que ocasionalmente, el 26.09% [24] precisaron que raras veces, el 22.83% [21] contestaron que frecuentemente, el 11.95% [11] indicaron que siempre y el 04.35% [04] manifestaron que nunca. En conclusión, se puede afirmar que la falta de un espacio privado en el trabajo es un factor que puede generar estrés en los trabajadores, y que es necesario tomar medidas para mejorar esta situación.

**Tabla 16***Trabajar con miembros de otros departamentos.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	09.78%
Raras veces	29	31.52%
Ocasionalmente	36	39.13%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	1	01.09%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 14***Trabajar con miembros de otros departamentos.*

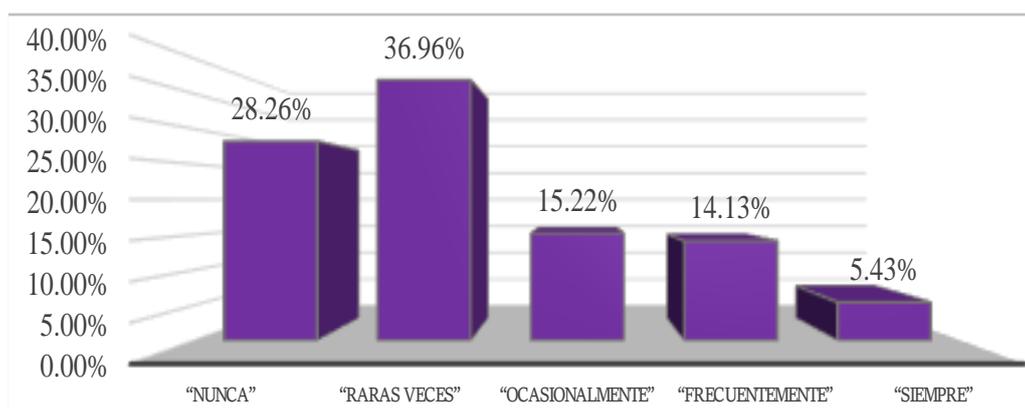
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En razón a si el trabajador cuando tenga que trabajar con miembros de otros departamentos lo estresa. El 39.13% [36] señalaron que ocasionalmente, el 31.52% [29] mencionaron que raras veces, el 18.48% [17] revelaron que frecuentemente, el 09.78% [09] señalaron que nunca y el 01.09% [01] manifestaron que siempre. En general, se puede concluir que aunque hay una minoría que experimenta estrés al trabajar con miembros de otros departamentos. Sin embargo, es importante seguir trabajando en mejorar la comunicación y colaboración interdepartamental para reducir el estrés en el trabajo.

**Tabla 17***Apoyo del supervisor ante los jefes.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	26	28.26%
Raras veces	34	36.96%
Ocasionalmente	14	15.22%
Frecuentemente	13	14.13%
Siempre	5	05.43%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 15***Apoyo del supervisor ante los jefes.*

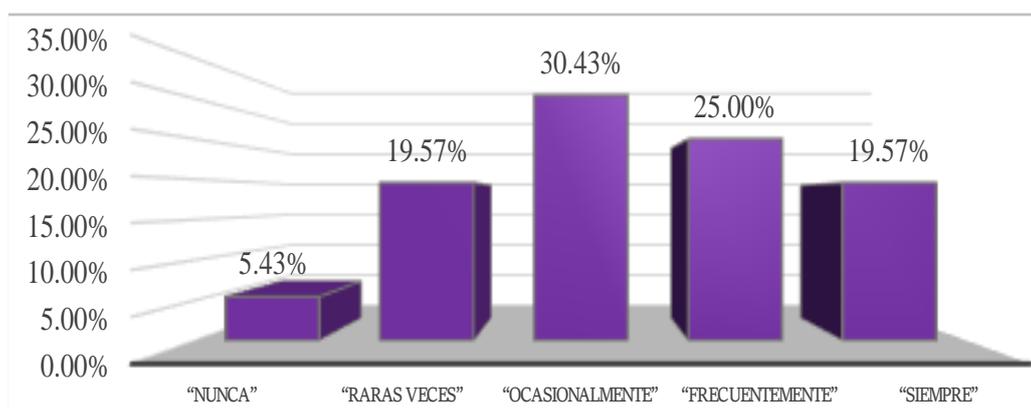
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo referente a si el que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes lo estresa. El 36.96% [34] revelaron que raras veces, el 28.26% [26] precisaron que nunca, el 15.22% [14] contestaron que ocasionalmente, el 14.13% [13] precisaron que frecuentemente y el 05.43% [05] mencionaron que siempre. En general, se puede concluir que aunque el supervisor no apoye a los trabajadores no es una fuente de estrés para la mayoría, es un aspecto que puede generar preocupación y ansiedad en algunos trabajadores.

**Tabla 18***Respeto del supervisor.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	05.43%
Raras veces	18	19.57%
Ocasionalmente	28	30.43%
Frecuentemente	23	25.00%
Siempre	18	19.57%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 16***Respeto del supervisor.*

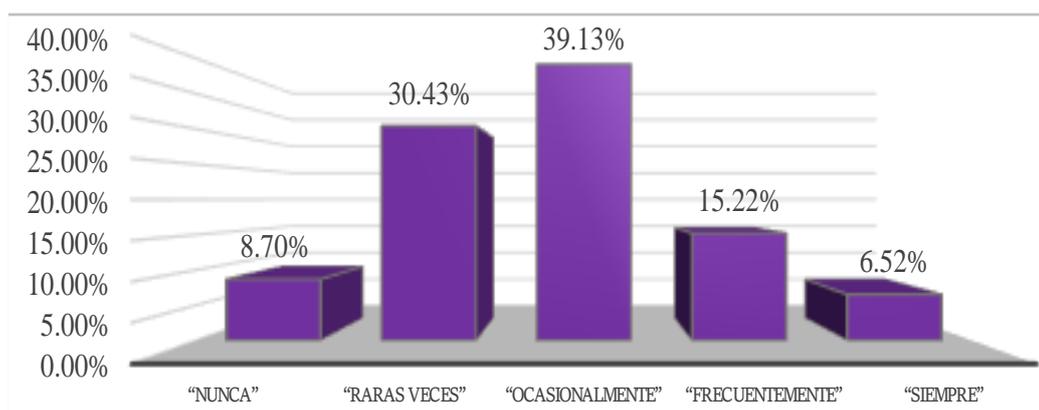
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo referente a si el supervisor no respeta al trabajador lo estresa. El 30.43% [28] indicaron que ocasionalmente, el 25.00% [23] precisaron que frecuentemente, el 19.57% [18] precisaron que siempre, el 19.57% [18] indicaron que raras veces y el 05.43% [05] respondieron que nunca. De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que existe una preocupación significativa por parte de los encuestados en cuanto al respeto que reciben de sus supervisores, por lo que es necesario tomar medidas para mejorar esta situación y fomentar un ambiente laboral más respetuoso y saludable para todos los trabajadores.

**Tabla 19***Preocupación del supervisor por el bienestar.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	08.70%
Raras veces	28	30.43%
Ocasionalmente	36	39.13%
Frecuentemente	14	15.22%
Siempre	6	06.52%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 17***Preocupación del supervisor por el bienestar.*

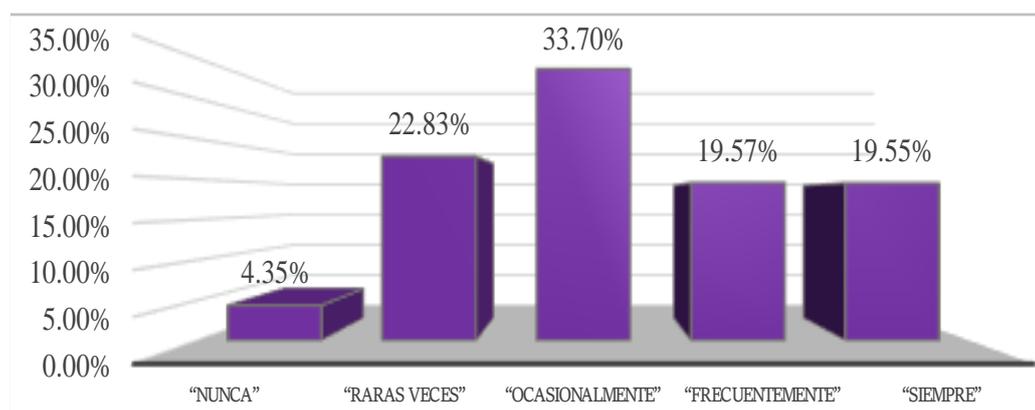
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Concerniente a si el supervisor no se preocupa por el bienestar del trabajador causando su estrés. El 39.13% [36] contestaron que ocasionalmente, el 30.43% [28] revelaron que raras veces, el 15.22% [14] indicaron que frecuentemente, el 08.70% [08] mencionaron que nunca y el 06.52% [06] revelaron que siempre. Estos resultados sugieren que existe una preocupación por parte de los empleados en cuanto a la falta de atención de sus supervisores hacia su bienestar, lo que puede afectar su desempeño y bienestar en el trabajo. Por lo tanto, se recomienda que se tomen medidas para mejorar la comunicación y el apoyo por parte de los supervisores hacia sus empleados.

**Tabla 20***Confianza del supervisor en el desempeño del trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	21	22.83%
Ocasionalmente	31	33.70%
Frecuentemente	18	19.57%
Siempre	18	19.55%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 18***Confianza del supervisor en el desempeño del trabajo.*

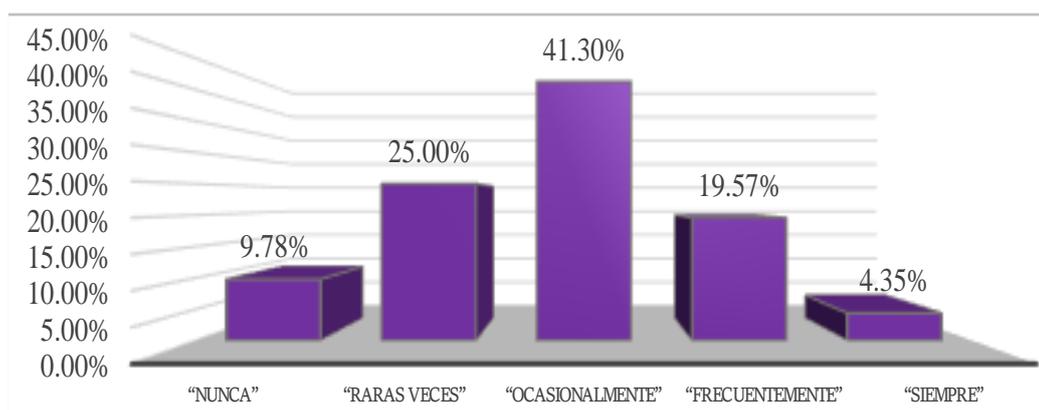
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo relacionado a si el supervisor de trabajador no tenga confianza en el desempeño de su trabajo le causa estrés. El 33.70% [31] revelaron que ocasionalmente, el 22.83% [21] señalaron que raras veces, el 19.57% [18] contestaron que siempre, el 19.57% [18] precisaron que frecuentemente y el 04.35% [04] precisaron que nunca. En conclusión, aunque una mayoría de los encuestados sí experimentan estrés cuando su supervisor no tiene confianza en su trabajo, también hay un porcentaje significativo que no lo experimenta. Por lo tanto, se podría decir que este factor puede ser un desencadenante de estrés para algunos trabajadores, pero no para todos.

**Tabla 21***Colaboración en el equipo de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	09.78%
Raras veces	23	25.00%
Ocasionalmente	38	41.30%
Frecuentemente	18	19.57%
Siempre	4	04.35%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 19***Colaboración en el equipo de trabajo.*

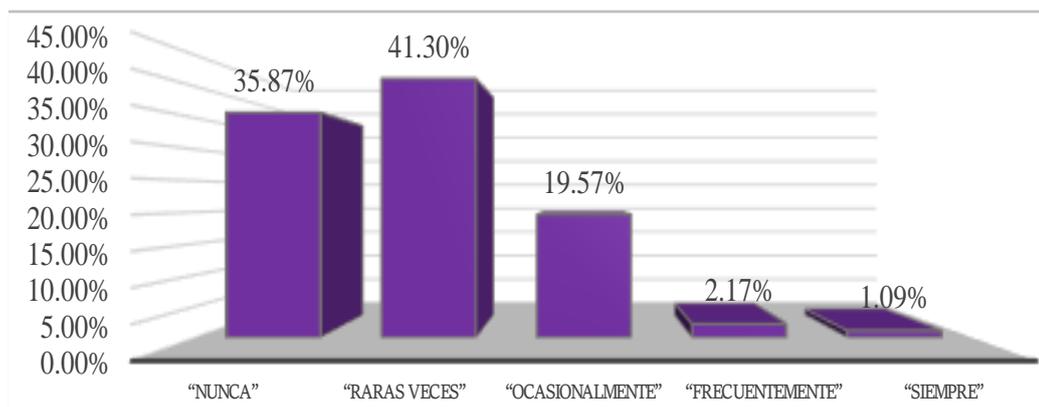
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En cuanto a si el trabajador con el hecho de no pertenecer a un equipo de trabajo que colabore estrechamente le causa estrés. El 41.30% [38] respondieron que ocasionalmente, el 25.00% [23] manifestaron que raras veces, el 19.57% [18] precisaron que frecuentemente, el 09.78% [09] respondieron que nunca y el 04.35% [04] respondieron que siempre. Estos resultados sugieren que hay margen para mejorar la colaboración y el trabajo en equipo en el entorno laboral para reducir el estrés asociado con la falta de colaboración estrecha.

**Tabla 22***Prestigio y valor del equipo de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	33	35.87%
Raras veces	38	41.30%
Ocasionalmente	18	19.57%
Frecuentemente	2	02.17%
Siempre	1	01.09%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 20***Prestigio y valor del equipo de trabajo.*

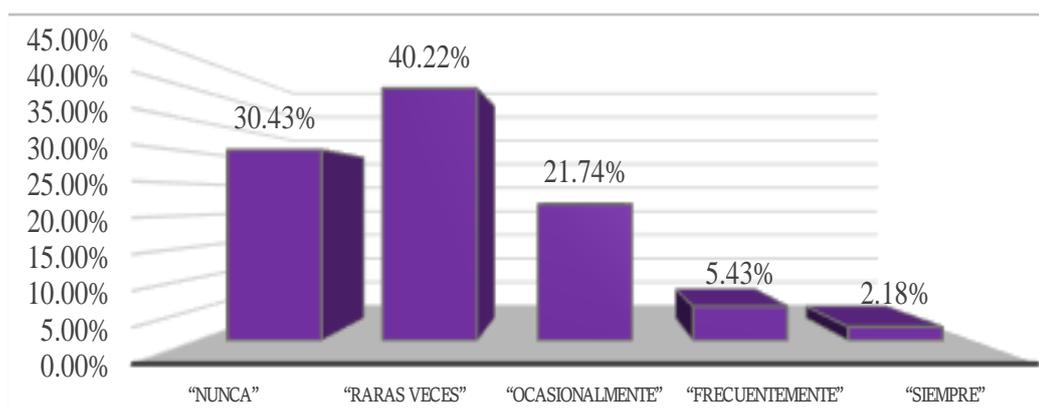
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo relacionado a si el equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la universidad le causa estrés al trabajador. El 41.30% [38] respondieron que raras veces, el 35.87% [33] señalaron que nunca, el 19.57% [18] señalaron que ocasionalmente, el 02.17% [02] manifestaron que frecuentemente y el 01.09% [01] contestaron que siempre. Por lo tanto, aunque la mayoría no se ve afectada por la falta de prestigio o valor de su equipo de trabajo, es importante tomar en cuenta a aquellos que sí lo experimentan y buscar soluciones para mejorar la situación.

**Tabla 23***Organización del equipo de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	28	30.43%
Raras veces	37	40.22%
Ocasionalmente	20	21.74%
Frecuentemente	5	05.43%
Siempre	2	02.18%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 21***Organización del equipo de trabajo.*

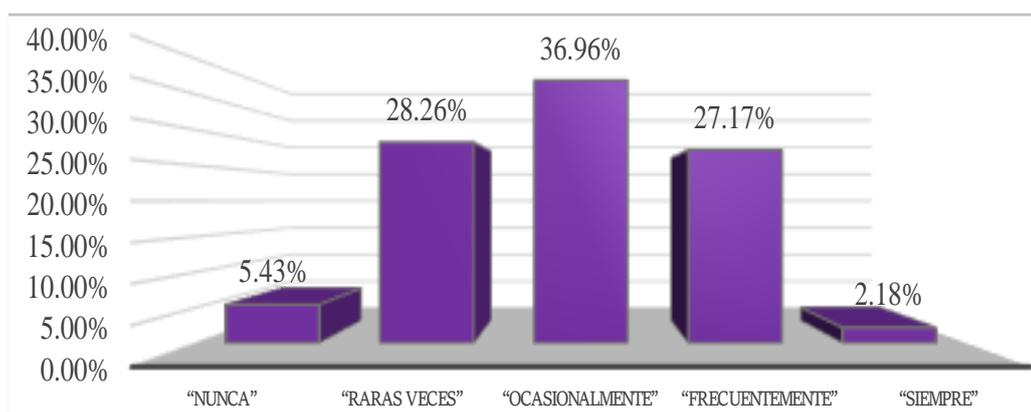
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que se refiere a si el que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado lo estresa. El 40.22% [37] precisaron que raras veces, el 30.43% [28] contestaron que nunca, el 21.74% [20] señalaron que ocasionalmente, el 05.43% [05] mencionaron que frecuentemente y el 02.18% [02] manifestaron que siempre. Por lo tanto, se puede concluir que aunque la mayoría de los encuestados no se sienten estresados por la desorganización de su equipo de trabajo, aún hay un porcentaje importante que sí lo experimenta, lo que sugiere la necesidad de mejorar la organización y la gestión del equipo para reducir el estrés laboral.

**Tabla 24***Presión adecuada del equipo de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	05.43%
Raras veces	26	28.26%
Ocasionalmente	34	36.96%
Frecuentemente	25	27.17%
Siempre	2	02.18%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 22***Presión adecuada del equipo de trabajo.*

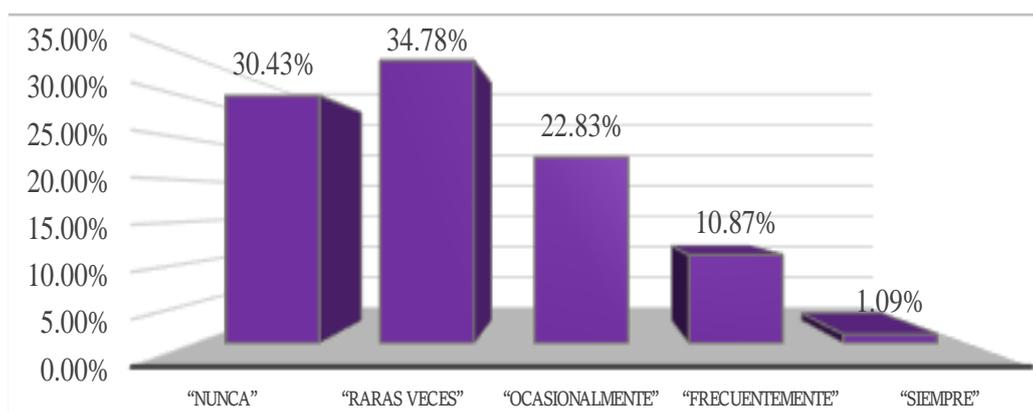
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo relacionado a si el equipo de trabajo presiona demasiado le causa estrés al trabajador. El 36.96% [34] revelaron que ocasionalmente, el 28.26% [26] precisaron que raras veces, el 27.17% [25] respondieron que frecuentemente, el 05.43% [05] contestaron que nunca y el 02.18% [02] manifestaron que siempre. De los resultados obtenidos, se puede concluir que la mayoría de los encuestados experimentan estrés en alguna medida debido a la presión de su equipo de trabajo. Estos resultados sugieren que es importante que se tomen medidas para reducir la presión en el lugar de trabajo y mejorar el bienestar de los empleados.

**Tabla 25***Respaldo del equipo de trabajo en las metas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	28	30.43%
Raras veces	32	34.78%
Ocasionalmente	21	22.83%
Frecuentemente	10	10.87%
Siempre	1	01.09%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 23***Respaldo del equipo de trabajo en las metas.*

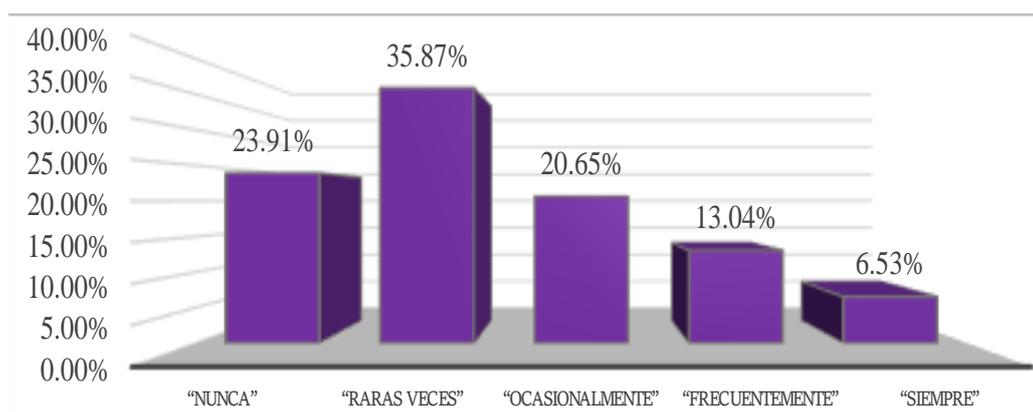
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo referente a si el equipo de trabajo no respalda las metas del trabajador, causa estrés. El 34.78% [32] manifestaron que raras veces, el 30.43% [28] indicaron que nunca, el 22.83% [21] contestaron que ocasionalmente, el 10.87% [10] respondieron que frecuentemente y el 01.09% [01] respondieron que siempre. Esto sugiere que aunque no es una preocupación constante para la mayoría, es importante prestar atención a aquellos que sí se ven afectados por esta situación y buscar soluciones para mejorar el apoyo y la colaboración en el equipo de trabajo.

**Tabla 26***Protección del equipo de trabajo ante injustas demandas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	22	23.91%
Raras veces	33	35.87%
Ocasionalmente	19	20.65%
Frecuentemente	12	13.04%
Siempre	6	06.53%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 24***Protección del equipo de trabajo ante injustas demandas.*

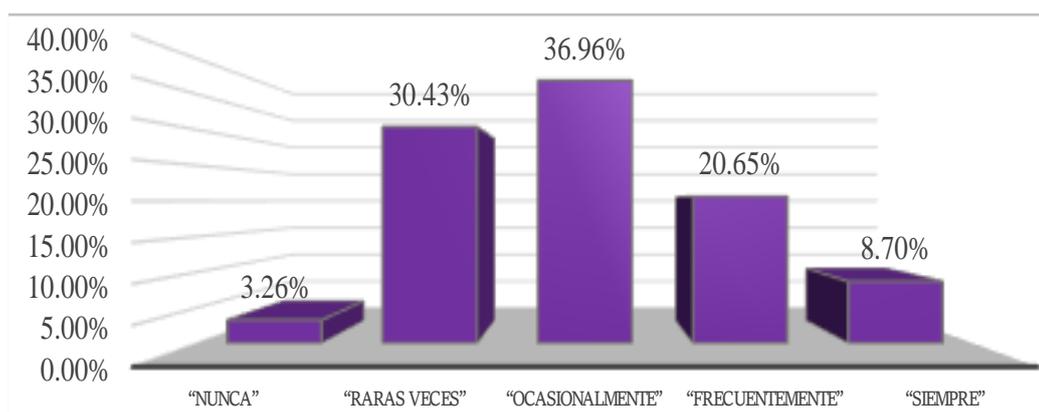
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a si el equipo de trabajo no brinda protección en relación con las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes, causa estrés a los trabajadores. El 35.87% [33] mencionaron que raras veces, el 23.91% [22] revelaron que nunca, el 20.65% [19] manifestaron que ocasionalmente, el 13.04% [12] revelaron que frecuentemente y el 06.53% [06] contestaron que siempre. Aunque la mayoría de los encuestados no experimentan este estrés con frecuencia, aún hay una proporción significativa que lo experimenta en algún grado.

**Tabla 27***Ayuda técnica del equipo de trabajo cuando se necesita.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	03.26%
Raras veces	28	30.43%
Ocasionalmente	34	36.96%
Frecuentemente	19	20.65%
Siempre	8	08.70%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 25***Ayuda técnica del equipo de trabajo cuando se necesita.*

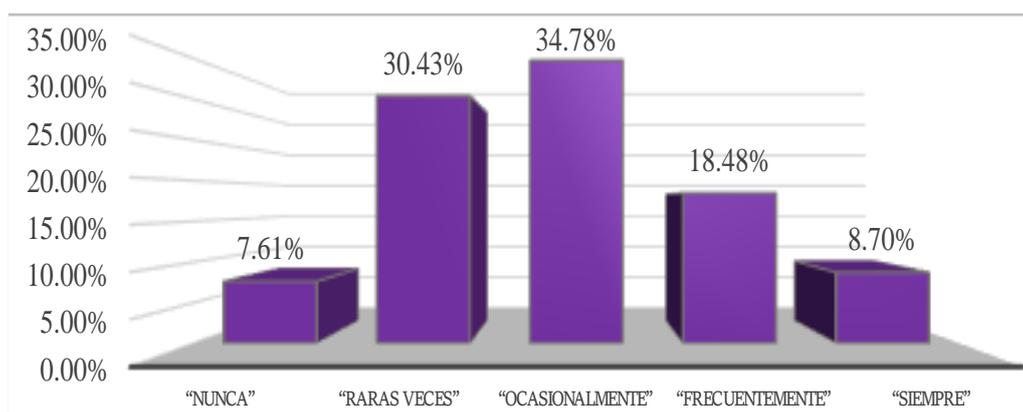
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que se refiere a si el equipo de trabajo no brinda ayuda técnica cuando lo necesita el trabajador, le causa estrés. El 36.96% [34] precisaron que ocasionalmente, el 30.43% [28] contestaron que raras veces, el 20.65% [19] manifestaron que frecuentemente, el 08.70% [08] respondieron que siempre y el 03.26% [03] precisaron que nunca. Estos resultados sugieren que es importante mejorar la comunicación y colaboración dentro del equipo de trabajo para evitar situaciones que puedan generar estrés en los miembros del equipo. Es necesario fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo para garantizar el éxito del equipo y la satisfacción de sus integrantes.

**Tabla 28***Ayudar al personal ausente*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuenci2020a</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	7	07.61%
Raras veces	28	30.43%
Ocasionalmente	32	34.78%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	8	08.70%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 26***Ayudar al personal ausente*

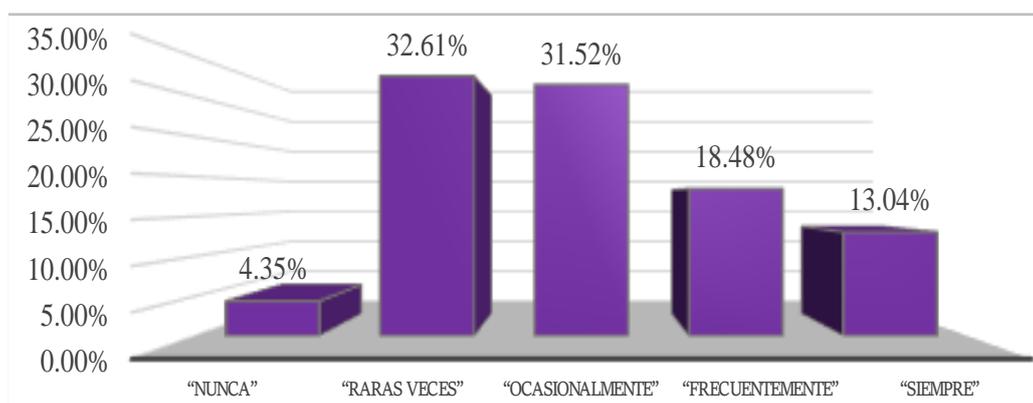
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo referente a si el personal ayuda a otros trabajadores que han estado ausentes. El 34.78% [32] contestaron que ocasionalmente, el 30.43% [28] contestaron que raras veces, el 18.48% [17] precisaron que frecuentemente, el 08.70% [08] contestaron que siempre y el 07.61% [07] precisaron que nunca. En general, se puede concluir que la mayoría no ayuda al personal ausente.

**Tabla 29***Ayudar al personal con fuertes cargas de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	30	32.61%
Ocasionalmente	29	31.52%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	12	13.04%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 27***Ayudar al personal con fuertes cargas de trabajo.*

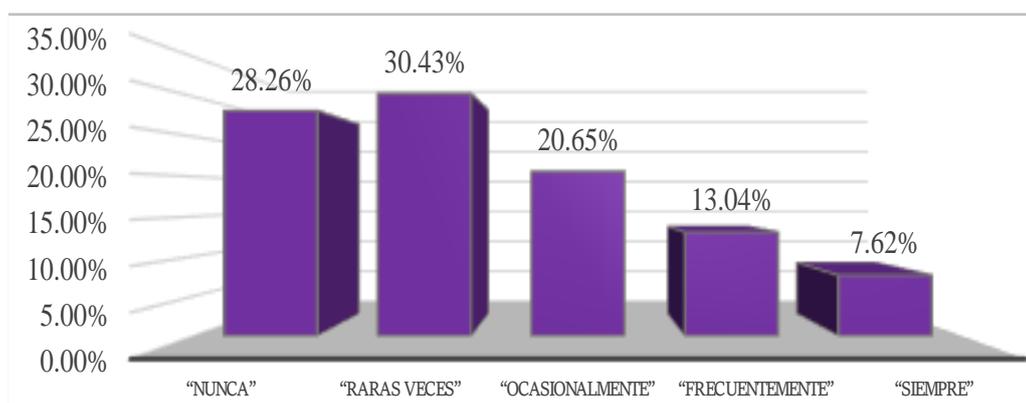
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a si ayuda a otros que tienen fuertes cargas de trabajo. El 32.61% [30] revelaron que raras veces, el 31.52% [29] respondieron que ocasionalmente, el 18.48% [17] contestaron que frecuentemente, el 13.04% [12] indicaron que siempre y el 04.35% [04] precisaron que nunca. De lo anterior, se puede concluir que aunque algunos encuestados sí ayudan a otros con cargas de trabajo, la mayoría lo hace de manera esporádica o no lo hace en absoluto. Esto sugiere que hay margen para mejorar en este aspecto y fomentar una cultura de colaboración y apoyo en el lugar de trabajo.

**Tabla 30***Ayudar al supervisor sin que se lo pidan.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	26	28.26%
Raras veces	28	30.43%
Ocasionalmente	19	20.65%
Frecuentemente	12	13.04%
Siempre	7	07.62%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 28***Ayudar al supervisor sin que se lo pidan.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Referente a si ayuda al supervisor con su trabajo [aunque no se lo haya pedido]. El 30.43% [28] contestaron que raras veces, el 28.26% [26] contestaron que nunca, el 20.65% [19] respondieron que ocasionalmente, el 13.04% [12] precisaron que frecuentemente y el 07.62% [07] precisaron que siempre. A pesar de que existe un porcentaje significativo de personas que brindan ayuda, se puede concluir que en general se necesita mejorar en este aspecto para lograr una mayor colaboración y apoyo al supervisor en su trabajo.

**Tabla 31**

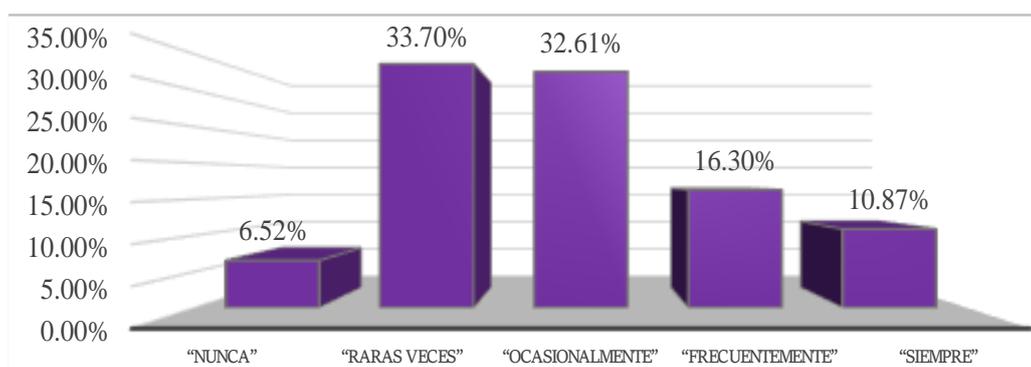
*Escuchar los problemas y preocupaciones laborales de los compañeros.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	06.52%
Raras veces	31	33.70%
Ocasionalmente	30	32.61%
Frecuentemente	15	16.30%
Siempre	10	10.87%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 29**

*Escuchar los problemas y preocupaciones laborales de los compañeros.*



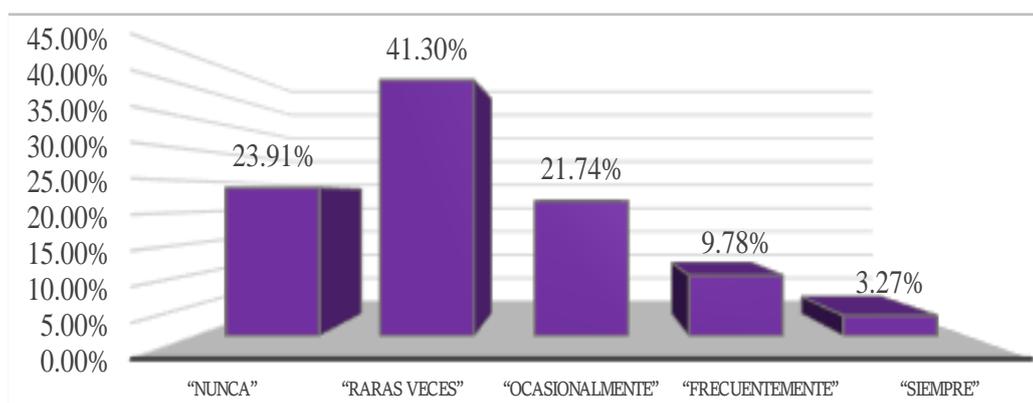
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Respecto a si toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de sus compañeros. El 33.70% [31] mencionaron que raras veces, el 32.61% [30] señalaron que ocasionalmente, el 16.30% [15] revelaron que frecuentemente, el 10.87% [10] mencionaron que siempre y el 06.52% [06] precisaron que nunca. Esto sugiere que aunque hay una parte de los trabajadores que necesita mejorar en cuanto a su capacidad de escucha y empatía hacia sus compañeros, también hay un grupo importante que se preocupa por el bienestar de sus colegas y está dispuesto a brindarles su apoyo. Por lo tanto, se podría considerar la implementación de estrategias que fomenten la comunicación y el trabajo en equipo, para que todos los miembros de la organización puedan sentirse escuchados y valorados.

**Tabla 32***Ayudar a nuevos empleados.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	22	23.91%
Raras veces	38	41.30%
Ocasionalmente	20	21.74%
Frecuentemente	9	09.78%
Siempre	3	03.27%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 30***Ayudar a nuevos empleados.*

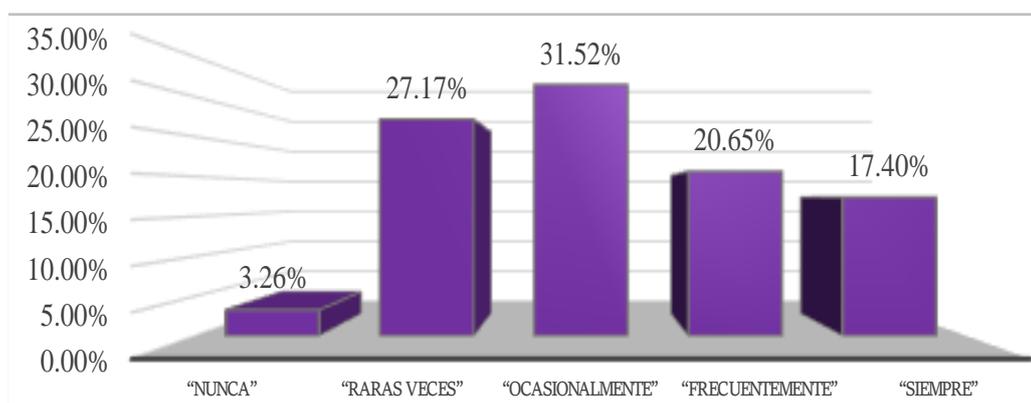
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a si él trabajadores deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a los nuevos empleados. El 41.30% [38] mencionaron que raras veces, el 23.91% [22] manifestaron que nunca, el 21.74% [20] señalaron que ocasionalmente, el 09.78% [09] mencionaron que frecuentemente y el 03.27% [03] indicaron que siempre.

**Tabla 33***Tener un interés personal en los demás empleados.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	3	03.26%
Raras veces	25	27.17%
Ocasionalmente	29	31.52%
Frecuentemente	19	20.65%
Siempre	16	17.40%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 31***Tener un interés personal en los demás empleados.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que respecta a si el trabajador tiene un interés personal en los demás empleados. El 31.52% [29] indicaron que ocasionalmente, el 27.17% [25] manifestaron que raras veces, el 20.65% [19] indicaron que frecuentemente, el 17.40% [16] señalaron que siempre y el 03.26% [03] contestaron que nunca. Por lo anterior se puede comentar que la mayoría de los trabajadores tienen una relación más que personal.

**Tabla 34**

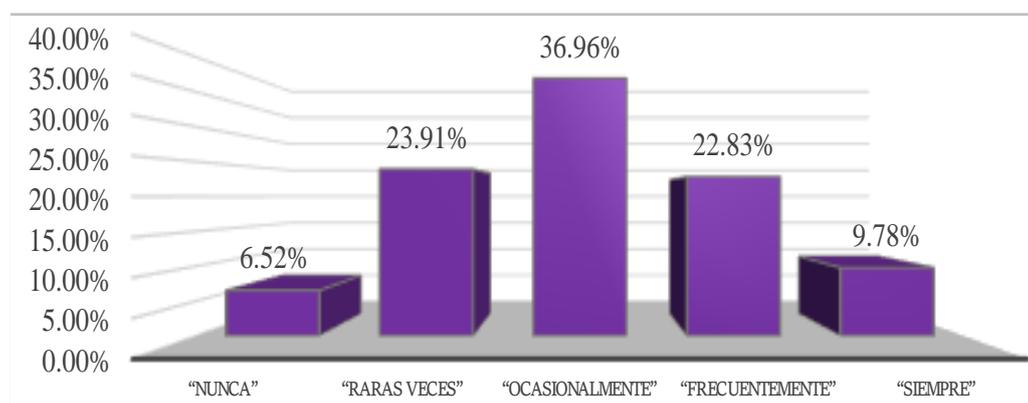
*Compartir información laboral con los compañeros de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	06.52%
Raras veces	22	23.91%
Ocasionalmente	34	36.96%
Frecuentemente	21	22.83%
Siempre	9	09.57%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 32**

*Compartir información laboral con los compañeros de trabajo.*



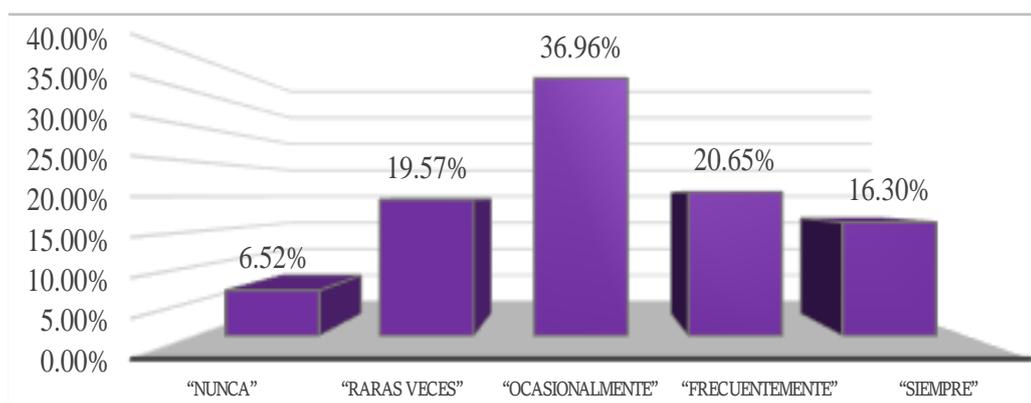
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Respecto a si el trabajador comparte información laboral con sus compañeros de trabajo. El 36.96% [34] contestaron que ocasionalmente, el 23.91% [22] indicaron que raras veces, el 22.83% [21] indicaron que frecuentemente, el 09.78% [09] mencionaron que siempre y el 06.52% [06] contestaron que nunca. De lo anterior sugiere que existe una falta de comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo y que se necesita mejorar en este aspecto para lograr una mayor eficiencia y colaboración en el ambiente laboral.

**Tabla 35***Asistir al trabajo según las normas establecidas.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	06.52%
Raras veces	18	19.57%
Ocasionalmente	34	36.96%
Frecuentemente	19	20.65%
Siempre	15	15.91%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 33***Asistir al trabajo según las normas establecidas.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que se refiere a si asiste al trabajo por encima de las normas. El 36.96% [34] precisaron que ocasionalmente, el 20.65% [19] manifestaron que frecuentemente, el 19.57% [18] manifestaron que raras veces, el 16.30% [15] contestaron que siempre y el 06.52% [06] mencionaron que nunca. Por lo anterior se entiende que los trabajadores asisten a laborar en días feriados frecuentemente.

**Tabla 36**

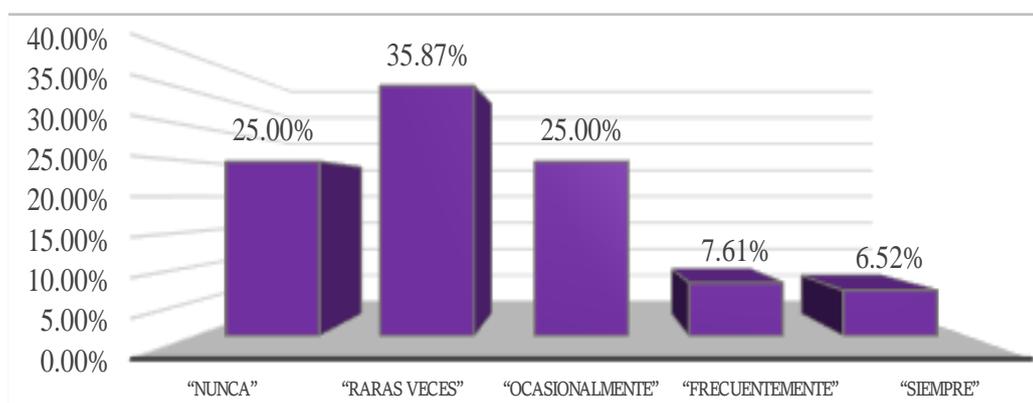
*Avisar previamente cuando no se pueda asistir al trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	23	25.00%
Raras veces	33	35.87%
Ocasionalmente	23	25.00%
Frecuentemente	7	07.61%
Siempre	6	06.13%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 34**

*Avisar previamente cuando no se pueda asistir al trabajo.*



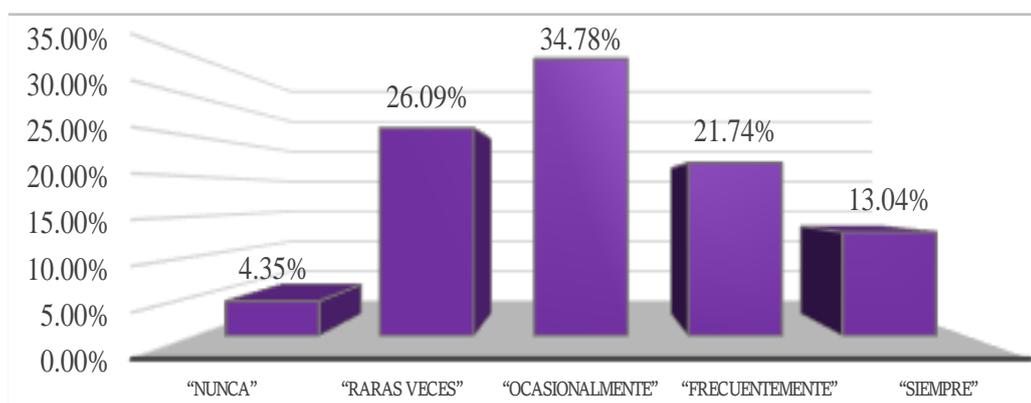
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En razón a si el trabajador avisa previamente cuando no pueda asistir al trabajo. El 35.87% [33] manifestaron que raras veces, el 25.00% [23] indicaron que ocasionalmente, el 25.00% [23] revelaron que nunca, el 07.61% [07] contestaron que frecuentemente y el 06.52% [06] precisaron que siempre. Estos resultados sugieren que existe una falta de comunicación efectiva entre los empleados y sus superiores, lo que puede generar problemas de organización y productividad en el lugar de trabajo. Por lo tanto, se recomienda implementar medidas para fomentar la comunicación y el compromiso de los empleados con sus responsabilidades laborales.

**Tabla 37***Tomar descansos merecidos en el trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	24	26.09%
Ocasionalmente	32	34.78%
Frecuentemente	20	21.74%
Siempre	12	12.56%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 35***Tomar descansos merecidos en el trabajo.*

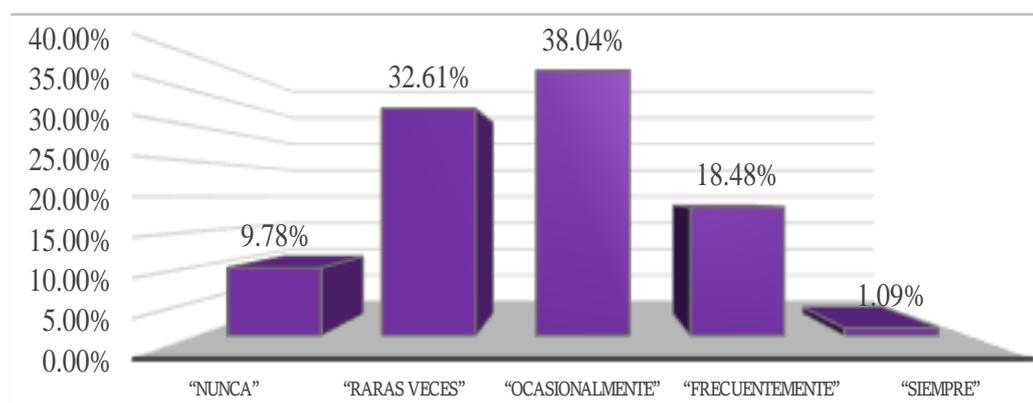
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que se refiere a si el personal se toma descansos en el trabajo no merecidos. El 34.78% [32] manifestaron que ocasionalmente, el 26.09% [24] señalaron que raras veces, el 21.74% [20] contestaron que frecuentemente, el 13.04% [12] respondieron que siempre y el 04.35% [04] indicaron que nunca. Esto indica que existe una tendencia a interrumpir las actividades laborales sin justificación, lo que puede afectar negativamente la productividad y eficiencia en el trabajo. Por lo tanto, se sugiere implementar medidas para fomentar una cultura de trabajo más disciplinada y enfocada en cumplir con las tareas asignadas de manera responsable y eficiente.

**Tabla 38***Mantener conversaciones telefónicas personales de forma adecuada*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	09.78%
Raras veces	30	32.61%
Ocasionalmente	35	38.04%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	1	01.61%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 36***Mantener conversaciones telefónicas personales de forma adecuada*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que respecta a si pasa gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales. El 38.04% [35] respondieron que ocasionalmente, el 32.61% [30] respondieron que raras veces, el 18.48% [17] contestaron que frecuentemente, el 09.78% [09] revelaron que nunca y el 01.09% [01] contestaron que siempre. En general, se puede decir que la mayoría de los encuestados ocasionalmente mantienen conversaciones telefónicas en el trabajo.

**Tabla 39**

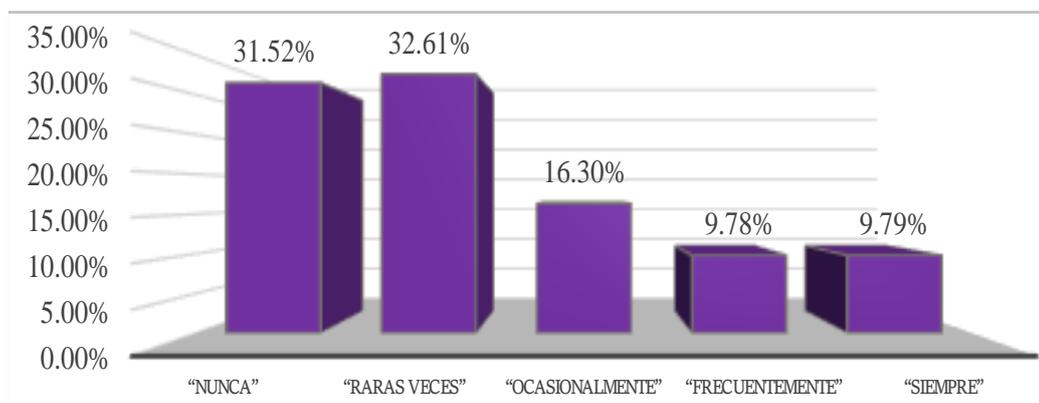
*Evitar quejarse de cosas insignificantes en el trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	29	31.52%
Raras veces	30	32.61%
Ocasionalmente	15	16.30%
Frecuentemente	9	9.78%
Siempre	9	9.78%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 37**

*Evitar quejarse de cosas insignificantes en el trabajo.*



Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo relacionado a si el personal se queja de cosas insignificantes en el trabajo. El 32.61% [30] contestaron que raras veces, el 31.52% [29] contestaron que nunca, el 16.30% [15] contestaron que ocasionalmente, el 09.78% [09] revelaron que siempre y el 09.78% [09] mencionaron que frecuentemente. En conclusión, aunque la mayoría de los encuestados no se quejan de cosas insignificantes en el trabajo, aún existe un porcentaje significativo de personas que sí lo hacen con cierta frecuencia, lo que podría afectar el ambiente laboral y la productividad en el trabajo. Por lo tanto, se sugiere que se tomen medidas para fomentar una cultura de trabajo positiva y evitar quejas innecesarias que puedan generar conflictos y malestar en el equipo de trabajo.

**Tabla 40**

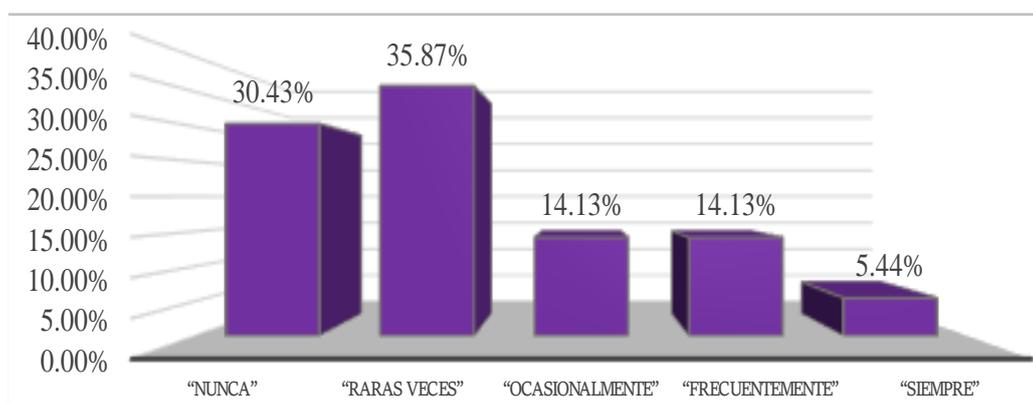
*Conservar y proteger la propiedad de la organización.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	28	30.43%
Raras veces	33	35.87%
Ocasionalmente	13	14.13%
Frecuentemente	13	14.13%
Siempre	5	05.70%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 38**

*Conservar y proteger la propiedad de la organización.*



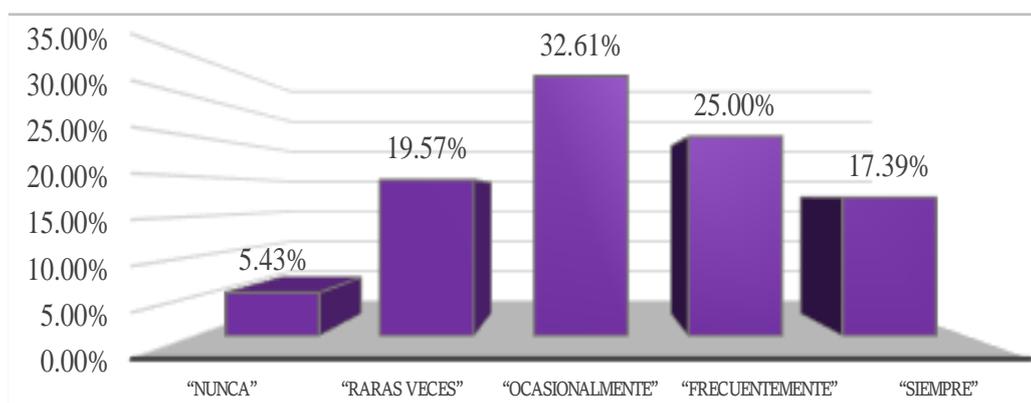
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Concerniente a si conserva y protege la propiedad de la organización. El 35.87% [33] respondieron que raras veces, el 30.43% [28] contestaron que nunca, el 14.13% [13] indicaron que frecuentemente, el 14.13% [13] revelaron que ocasionalmente y el 05.44% [05] respondieron que siempre. De lo observado se puede concluir que no se conserva y protege la propiedad de la organización. Es evidente que se requieren mejoras en la gestión de la propiedad de la organización para aumentar la confianza de los empleados.

**Tabla 41***Adherirse a reglas informales para mantener el orden*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	5	05.43%
Raras veces	18	19.57%
Ocasionalmente	30	32.61%
Frecuentemente	23	25.00%
Siempre	16	17.00%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 39***Adherirse a reglas informales para mantener el orden*

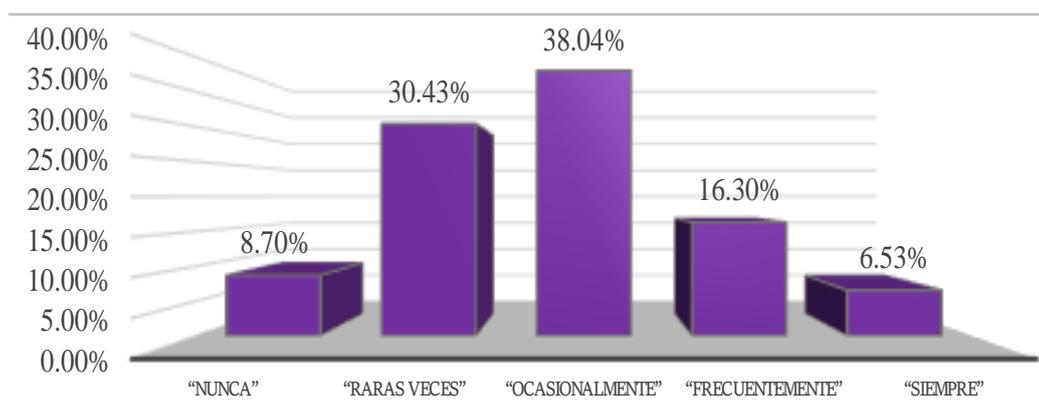
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a si el personal se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden. El 32.61% [30] contestaron que ocasionalmente, el 25.00% [23] mencionaron que frecuentemente, el 19.57% [18] respondieron que raras veces, el 17.39% [16] contestaron que siempre y el 05.43% [05] mencionaron que nunca.

**Tabla 42***Completar adecuadamente los deberes asignados.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	08.70%
Raras veces	28	30.43%
Ocasionalmente	35	38.04%
Frecuentemente	15	16.30%
Siempre	6	06.87%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 40***Completar adecuadamente los deberes asignados.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo referente a si el trabajador completa adecuadamente los deberes asignados. El 38.04% [35] manifestaron que ocasionalmente, el 30.43% [28] manifestaron que raras veces, el 16.30% [15] respondieron que frecuentemente, el 08.70% [08] contestaron que nunca y el 06.53% [06] contestaron que siempre. En general, se puede concluir que la mayoría de los encuestados tienen dificultades para completar adecuadamente sus deberes asignados y que se requiere mejorar en este aspecto.

**Tabla 43**

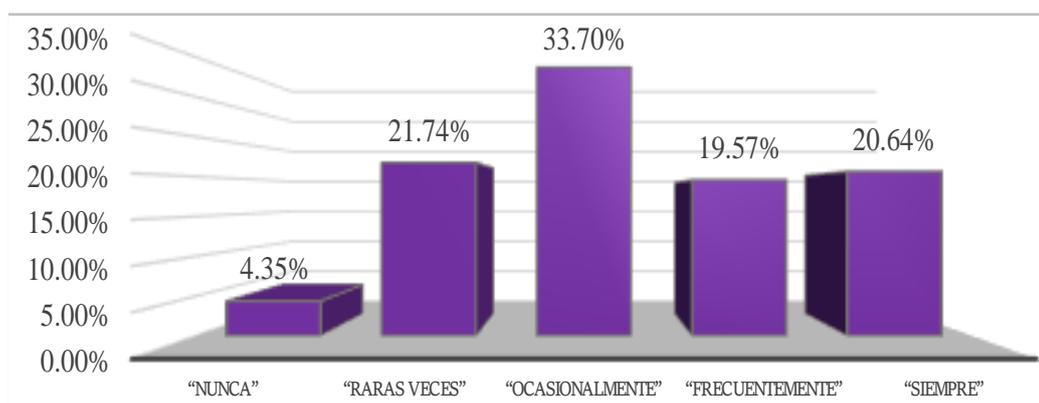
*Cumplir con las responsabilidades especificadas en la descripción del cargo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	04.35%
Raras veces	20	21.74%
Ocasionalmente	31	33.70%
Frecuentemente	18	19.57%
Siempre	19	20.64%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 41**

*Cumplir con las responsabilidades especificadas en la descripción del cargo.*



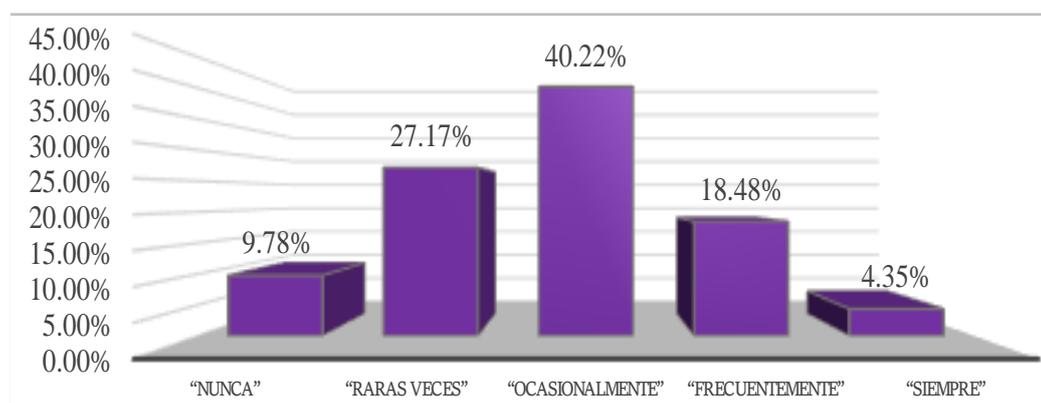
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a si el trabajador cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo. El 33.70% [31] precisaron que ocasionalmente, el 21.74% [20] revelaron que raras veces, el 20.64% [19] señalaron que siempre, el 19.57% [18] manifestaron que frecuentemente y el 04.35% [04] precisaron que nunca. Es evidente que hay margen de mejora en cuanto al cumplimiento de las responsabilidades del cargo, y se recomienda tomar medidas para mejorar la consistencia en el cumplimiento de estas responsabilidades.

**Tabla 44***Realizar las tareas esperadas de manera efectiva.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	9	09.78%
Raras veces	25	27.17%
Ocasionalmente	37	40.22%
Frecuentemente	17	18.48%
Siempre	4	04.35%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 42***Realizar las tareas esperadas de manera efectiva.*

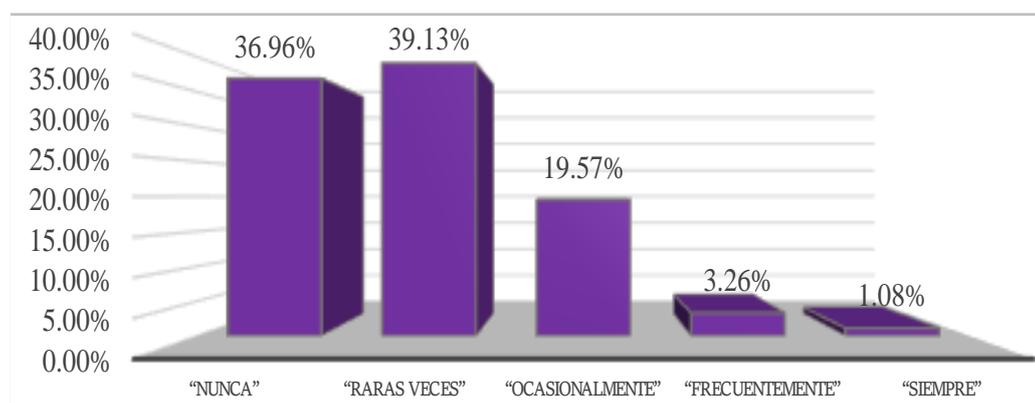
Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Concerniente a si realiza las tareas de manera efectiva por parte del personal. El 40.22% [37] señalaron que ocasionalmente, el 27.17% [25] respondieron que raras veces, el 18.48% [17] mencionaron que frecuentemente, el 09.78% [09] manifestaron que nunca y el 04.35% [04] contestaron que siempre. En general, se puede concluir que se necesita trabajar en mejorar la consistencia en la realización de las tareas esperadas.

**Tabla 45***Reunir los requisitos formales del puesto de trabajo.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	34	36.96%
Raras veces	36	39.13%
Ocasionalmente	18	19.57%
Frecuentemente	3	03.26%
Siempre	1	01.08%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 43***Reunir los requisitos formales del puesto de trabajo.*

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En razón a si el empleado reúne los requisitos formales del puesto de trabajo. El 39.13% [36] manifestaron que raras veces, el 36.96% [34] revelaron que nunca, el 19.57% [18] contestaron que ocasionalmente, el 03.26% [03] contestaron que frecuentemente y el 01.08% [01] señalaron que siempre. En conclusión, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados no cumplen con los requisitos formales del puesto de trabajo, lo que sugiere la necesidad de mejorar en este aspecto.

**Tabla 46**

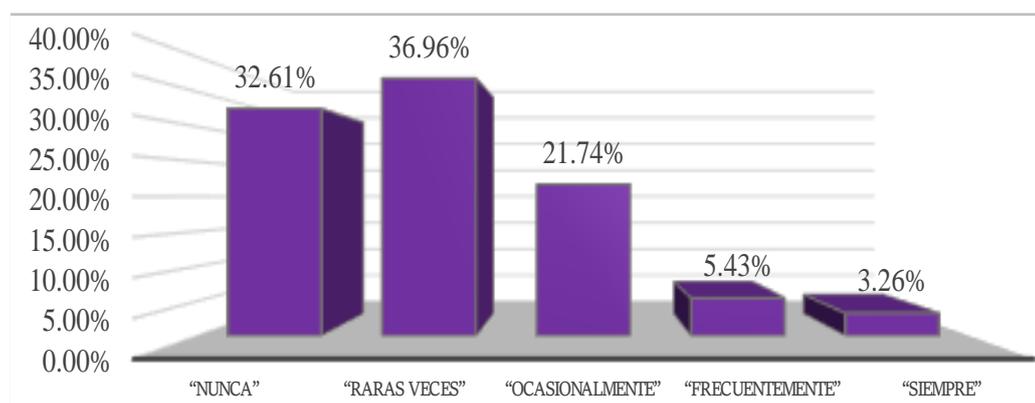
*Involucrarse en actividades que influyen en la evaluación de desempeño.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	30	32.61%
Raras veces	34	36.96%
Ocasionalmente	20	21.74%
Frecuentemente	5	05.43%
Siempre	3	03.26%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 44**

*Involucrarse en actividades que influyen en la evaluación de desempeño.*



Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Relativo a si el personal se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño. El 36.96% [34] señalaron que raras veces, el 32.61% [30] contestaron que nunca, el 21.74% [20] mencionaron que ocasionalmente, el 05.43% [05] contestaron que frecuentemente y el 03.26% [03] precisaron que siempre. Esto sugiere que existe una oportunidad de mejora en cuanto a la participación de los empleados en actividades que impacten directamente en su evaluación de desempeño. Es importante que se fomente una cultura de involucramiento y compromiso por parte de los empleados en su propio desarrollo y en la consecución de los objetivos de la organización.

**Tabla 47**

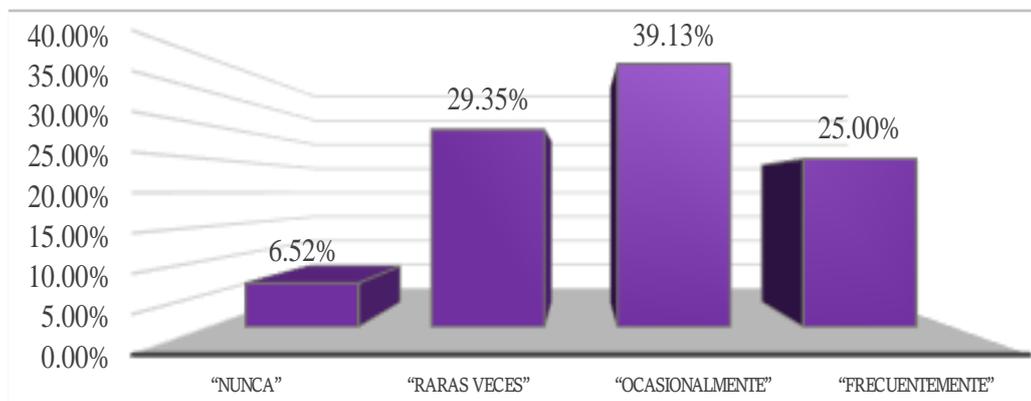
*Atención a todos los aspectos del trabajo que se deben realizar.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	6	06.52%
Raras veces	27	29.35%
Ocasionalmente	36	39.13%
Frecuentemente	23	25.00%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 45**

*Atención a todos los aspectos del trabajo que se deben realizar.*



Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

En lo que respecta a si el trabajador descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar. El 39.13% [36] respondieron que ocasionalmente, el 29.35% [27] respondieron que raras veces, el 25.00% [23] respondieron que frecuentemente y el 06.52% [06] indicaron que nunca. En general, se puede concluir que aunque la mayoría de los encuestados descuida su trabajo.

**Tabla 48**

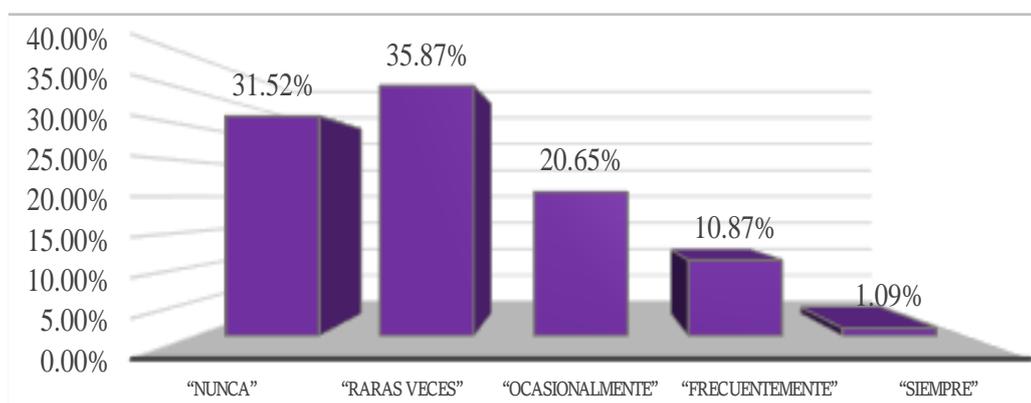
*Realizar los deberes esenciales de manera efectiva.*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	29	31.52%
Raras veces	33	35.87%
Ocasionalmente	19	20.65%
Frecuentemente	10	10.87%
Siempre	1	01.09%
Total	92	100.00%

Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

**Figura 46**

*Realizar los deberes esenciales de manera efectiva.*



Nota. Datos recolectados a través del cuestionario a 92 trabajadores.

Concerniente a si el empleado falla al desempeñar deberes esenciales. El 35.87% [33] contestaron que raras veces, el 31.52% [29] indicaron que nunca, el 20.65% [19] señalaron que ocasionalmente, el 10.87% [10] contestaron que frecuentemente y el 01.09% [01] revelaron que siempre. En general, se puede concluir que la mayoría de los encuestados no fallan en sus deberes esenciales.

## 4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

### 4.4.1 Prueba de normalidad

El propósito de la prueba de normalidad es determinar si los datos tienen una distribución normal o no. En base a los resultados de esta prueba, se establecerán las hipótesis necesarias para la investigación.

#### **Regla de decisión:**

La regla de decisión establece dos hipótesis: H1, que indica que el comportamiento de los datos es no paramétrico y se utilizará el método estadístico de Rho de Spearman, y H0, que indica que el comportamiento de los datos es paramétrico y se utilizará el método estadístico de Pearson. La regla de decisión establece que si el valor de p es menor a 0.05, se acepta la hipótesis H1 y se utiliza el método de Rho de Spearman, mientras que si el valor de p es mayor o igual a 0.05, se acepta la hipótesis H0 y se utiliza el método de Pearson. De esta manera, se determina qué método estadístico se utilizará en el análisis de los datos.

H<sub>1</sub>: El comportamiento de datos **en No paramétrico (Rho de Spearman).**

P<0,05.

H<sub>0</sub>: El comportamiento de datos **es Paramétrico (Pearson).**

P>0,05.

#### **Nivel de confianza: 95.00%**

Con el objetivo de comprobar el supuesto de normalidad del modelo, se llevó a cabo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual fue seleccionada debido a que el número de casos en el estudio es mayor a 50.

**Tabla 49***Pruebas de normalidad – variable independiente y dependiente*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.298	92	.000
Desempeño laboral	.298	92	.000

En la Tabla se puede observar los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables "Estrés laboral" y "Desempeño laboral". Los grados de significancia para ambas variables son 0.000, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, se concluye que las variables no tienen una distribución normal y se utilizó el método estadístico de Rho de Spearman en este estudio.

#### 4.4.2 Alfa de Cronbach

Para evaluar la fiabilidad y confiabilidad del instrumento utilizado en este estudio, se empleó el alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems (preguntas)

$\sum s^2$ : = Sumatoria de varianzas de los ítems

$s_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

Este coeficiente es utilizado para medir la consistencia interna de un conjunto de ítems que miden el mismo constructo o dimensión teórica. Se puede observar que en ambas variables se obtuvo un alfa similar de 0.948.

#### 4.1.1.1. Alfa de Cronbach de la variable independiente

Se obtuvo un índice de 0.948, lo que indica un alto nivel de confiabilidad del instrumento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems (preguntas) = 22

$\sum s^2$ : = Sumatoria de varianzas de los ítems = 1.048

$s_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems. = 0.905

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach = 0.948

**Tabla 50**

*Alfa de Cronbach de la variable independiente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	22

*Nota.* Mientras más cerca de la unidad este alfa ( $\alpha$ ) es más confiable.

En la Tabla se puede observar el resultado del alfa de Cronbach, el cual es de 0.948 y se basa en un conjunto de 22 preguntas. Cabe destacar que mientras más cercano a la unidad sea el valor del alfa, mayor será la confiabilidad del instrumento.

#### 4.1.1.2. Alfa de Cronbach de la variable dependiente

Se obtuvo un índice de 0.948, lo que indica un alto nivel de confiabilidad del instrumento.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

Donde,

$k$  = El número de ítems (preguntas) = 21

$\sum s^2$ : = Sumatoria de varianzas de los ítems = 1.050

$sT^2$  = Varianza de la suma de los ítems. = 0.901

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach = 0.898

### Tabla 51

*Alfa de Cronbach de la variable dependiente*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	21

*Nota.* Mientras más cerca de la unidad este alfa ( $\alpha$ ) es más confiable.

En la Tabla se puede observar el resultado del alfa de Cronbach, el cual es de 0.940 y se basa en un conjunto de 21 preguntas. Cabe destacar que mientras más cercano a la unidad sea el valor del alfa, mayor será la confiabilidad del instrumento.

#### 4.4.3 Descripción del trabajo de campo

Después de las observaciones realizadas por el grupo de expertos, se procedió con el trabajo de campo correspondiente a la investigación. Se llevó a cabo una encuesta a un total de 92 trabajadores. de la Universidad Nacional de Moquegua, con el fin de comprobar las hipótesis planteadas en el estudio. Antes de la entrega del cuestionario, se comunicó a los encuestados la finalidad, los requerimientos y la metodología del estudio para evitar que personas no correspondientes al público contesten la encuesta, lo que permitió minimizar los errores en la respuesta.

Una vez recolectadas las respuestas, se creó una matriz de base de datos y se utilizó el software SPSS para evaluar la confiabilidad de los datos. El análisis arrojó un alfa de Cronbach de 0.974, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Posteriormente, se sumaron las respuestas de acuerdo a las hipótesis planteadas, obteniendo un total de 14 columnas de sumas que se transformaron visualmente de acuerdo a la escala de Likert mediante el uso del software SPSS.

Se realizó la prueba de normalidad, que indicó que se debía utilizar el estadístico Rho de Spearman para contrastar las hipótesis. Los resultados obtenidos indicaron que todas las hipótesis tuvieron un p-valor de 0.000, lo que llevó al rechazo de todas las hipótesis nulas y la aceptación de las hipótesis alternas. Se concluyó que todas las hipótesis presentaron una relación alta entre ellas. Este proceso de investigación permitió obtener información valiosa sobre la situación laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, lo que podría ser de utilidad para futuros estudios o para la implementación de medidas que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

## 4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.5.1 Hipótesis General

#### Planteamiento de hipótesis

##### Ho: Hipótesis nula

El estrés laboral no se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna

El estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

#### Nivel de significancia: 0.05

**Tabla 52**

*Correlaciones – Hipótesis General*

			Estrés laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

#### Conclusión

La tabla muestra que el coeficiente de correlación de Spearman entre el estrés laboral y el desempeño laboral es de 0.935, con un nivel de significancia (p-valor) de 0.000. Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>), lo que significa que existe una correlación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. En otras palabras, a medida que aumenta el estrés laboral, el desempeño laboral tiende a disminuir en esta población. Esta relación positiva y muy fuerte queda verificada y aceptada por los datos presentados en la tabla.

## 4.5.2 Hipótesis Específicas

### 4.5.2.1 Primera hipótesis específica.

#### Planteamiento de la Hipótesis

##### Ho: Hipótesis Nula

El clima organizacional no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

El clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 53**

*Correlaciones – Primera hipótesis específica*

			El clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,807**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,807**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		92	92	

#### Conclusión:

En la tabla presentada, se puede observar que el coeficiente Rho de Spearman es igual a 0.807 y que el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020.

#### 4.5.2.2 Segunda hipótesis Específica.

##### Planteamiento de la Hipótesis

##### H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula

La estructura organizacional no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

La estructura organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 54**

*Correlaciones – Segunda hipótesis específica*

			Estructura Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,818**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		92	92	

##### Conclusión

Según la tabla presentada, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.818 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre la estructura organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Es decir, la forma en que está estructurada la organización puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se verifica y se acepta la hipótesis planteada en la investigación..

### 4.5.2.3 Tercera hipótesis Específica.

#### Planteamiento de la Hipótesis

##### H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula

El territorio organizacional no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

El territorio organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 55**

*Correlaciones – Tercera hipótesis específica*

			Cumplimiento de obligaciones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cumplimiento de obligaciones	Coefficiente de correlación	1,000	0,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,836**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		92	92	

#### Conclusión

La tabla presentada muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.836 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre el territorio organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que las condiciones del entorno de trabajo pueden estar influyendo significativamente en el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se verifica y se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

#### 4.5.2.4 Cuarta hipótesis Específica.

##### Planteamiento de la Hipótesis

##### H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula

La influencia del líder no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

La influencia del líder se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 56**

*Correlaciones – Cuarta hipótesis específica*

			Influencia del líder	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Influencia del líder	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 92	0,870** ,000 92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,870** ,000 92	1,000 . 92

##### Conclusión

La tabla presentada muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.870 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre la influencia del líder y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que la forma en que los líderes ejercen su influencia puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se verifica y se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

#### 4.5.2.5 Quinta hipótesis Específica.

##### Planteamiento de la Hipótesis

##### H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula

La falta de cohesión no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

La falta de cohesión se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 57**

*Correlaciones – Quinta hipótesis específica*

		Falta de cohesión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Falta de cohesión	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,784**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	92

##### Conclusión

De acuerdo con la tabla presentada, se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.784 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación significativa entre la falta de cohesión y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que la falta de unión y conexión entre los trabajadores puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de la población estudiada. En consecuencia, se verifica y se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

#### 4.5.2.6 Sexta hipótesis Específica.

##### Planteamiento de la Hipótesis

##### H<sub>0</sub>: Hipótesis Nula

El respaldo del grupo no se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

##### H<sub>1</sub>: Hipótesis Alterna

El respaldo del grupo se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.

**Nivel de significancia: 0.05**

**Tabla 58**

*Correlaciones – Sexta hipótesis específica*

			Respaldo del grupo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Respaldo del grupo	Coefficiente de correlación	1,000	0,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

##### Conclusión

La tabla presentada muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.8 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre el respaldo del grupo y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que el respaldo de los colegas de trabajo puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se verifica y se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

#### 4.6 DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que el respaldo de los colegas de trabajo puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la UNAM periodo 2020; asimismo de lo referente a si considera que la comprensión de las metas y la misión de la universidad influye en los participantes, el 35.87% indicó que esto les causa estrés ocasionalmente, el 27.17% dijo que esto ocurre raras veces, el 18.48% afirmó que esto sucede frecuentemente, el 9.78% indicó que siempre les causa estrés y el 8.70% señaló que nunca les causa estrés, en cuanto a lo relacionado a si el trabajador considera que sus compañeros de trabajo que están al mismo nivel dentro de la universidad tengan poco control sobre el trabajo, les causa estrés. El 30.43% respondieron que ocasionalmente, el 28.26% respondieron que raras veces, el 22.83% precisaron que frecuentemente, el 16.31% señalaron que siempre y el 02.17% precisaron que nunca. En cuanto al Desempeño Laboral se puede explicar que en lo que respecta a si pasa gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales. El 38.04% respondieron que ocasionalmente, el 32.61% respondieron que raras veces, el 18.48% contestaron que frecuentemente, el 09.78% revelaron que nunca y el 01.09% contestaron que siempre. En general, se puede decir que la mayoría de los encuestados ocasionalmente mantienen conversaciones telefónicas en el trabajo. Respecto a si el trabajador comparte información laboral con sus compañeros de trabajo. El 36.96% contestaron que ocasionalmente, el 23.91% indicaron que raras veces, el 22.83% indicaron que frecuentemente, el 09.78% mencionaron que siempre y el 06.52% contestaron que nunca. De lo anterior sugiere que existe una falta de comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo y que se necesita mejorar en este aspecto para lograr una mayor eficiencia y colaboración en el ambiente laboral. Concerniente a si realiza las tareas de manera efectiva por parte del personal. El 40.22% señalaron que ocasionalmente, el 27.17% respondieron que raras veces, el 18.48% mencionaron que frecuentemente, el 09.78% manifestaron que nunca y el 04.35% contestaron que siempre. En general, se puede concluir que se necesita trabajar en mejorar la consistencia en la realización de las tareas

esperadas. En lo que respecta a si el trabajador descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar. El 39.13% respondieron que ocasionalmente, el 29.35% respondieron que raras veces, el 25.00% respondieron que frecuentemente y el 06.52% indicaron que nunca. En general, se puede concluir que, aunque la mayoría de los encuestados descuida su trabajo. En lo referente a si el trabajador completa adecuadamente los deberes asignados. El 38.04% manifestaron que ocasionalmente, el 30.43% manifestaron que raras veces, el 16.30% respondieron que frecuentemente, el 08.70% contestaron que nunca y el 06.53% contestaron que siempre. En general, se puede concluir que la mayoría de los encuestados tienen dificultades para completar adecuadamente sus deberes asignados y que se requiere mejorar en este aspecto.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

##### **PRIMERA:**

El clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, periodo 2020. Se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.807 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), en consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que las condiciones del entorno de trabajo pueden estar influyendo significativamente en el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Observándose que los trabajadores experimentan estrés debido a la falta de comprensión de las metas y misión de la universidad, también la falta de dirección y objetivos en la universidad puede ser un factor de estrés para algunos empleados.

##### **SEGUNDA:**

La estructura organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el periodo 2020. Se muestra el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.818 y el nivel de significancia es de

0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05. Es decir, la forma en que está estructurada la organización puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Observándose que los trabajadores experimentan un alto nivel de estrés al rendir informes. Existe una necesidad de mejorar el nivel de control que las personas tienen sobre su trabajo para reducir el estrés asociado a esta falta de control.

### **TERCERA:**

El territorio organizacional se relaciona con estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, periodo 2020, ya que se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.836 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor), se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre el territorio organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que las condiciones del entorno de trabajo pueden estar influyendo significativamente en el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Observándose que los trabajadores que la falta de un espacio privado en el trabajo es un factor que puede generar estrés en los trabajadores, asimismo experimentan estrés al trabajar con miembros de otros departamentos.

### **CUARTA:**

La influencia del líder se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020 ya que se tiene una correlación de Spearman es de 0.870 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Esto indica que la forma en que los líderes ejercen su influencia puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Observándose que los trabajadores experimentan la falta de atención de sus supervisores hacia su bienestar, también experimentan estrés cuando su supervisor no tiene confianza en su trabajo.

**QUINTA:**

La falta de cohesión se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020, teniendo una correlación de Spearman es de 0.784 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). Al ser el p-valor menor a 0.05 (5%), Por lo tanto, se puede concluir que existe una correlación significativa entre la falta de cohesión y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que la falta de unión y conexión entre los trabajadores puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua. Observándose que los trabajadores experimentaron una falta de prestigio o valor por parte de su equipo de trabajo, también se sienten estresados por la desorganización de su equipo de trabajo.

**SEXTA:**

El respaldo del grupo se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020, teniendo una correlación de Spearman es de 0.8 y el nivel de significancia es de 0.000 (p-valor). En consecuencia, se puede concluir que existe una correlación muy fuerte entre el respaldo del grupo y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua en el año 2020. Esto indica que el apoyo y respaldo de los colegas de trabajo puede estar afectando significativamente el nivel de estrés laboral de los trabajadores. Asimismo se observó que los trabajadores no realizan los deberes esenciales de manera efectiva, tienen dificultades para completar adecuadamente sus deberes asignados, existe una falta de comunicación efectiva entre los empleados y sus superiores, lo que puede generar problemas de organización y productividad en el lugar de trabajo.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

A través de la dirección general de administración y en coordinación con el área de recursos humanos se deberá mejorar en la comprensión de las metas y misión de la universidad para reducir el estrés de los empleados y a su vez mejorar la la dirección y objetivos de la Universidad Nacional de Moquegua para promover un ambiente laboral mas saludable y productivo.

### **SEGUNDA**

A través de la dirección general de administración y en coordinación con el área de recursos humanos se deberá mejorar el nivel de control y el manejo de papeleo dentro de la universidad ya que es una fuente de estrés para algunos empleados y se debe tomar medidas para reducir esta carga y mejorar el bienestar de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua.

### **TERCERO**

A través de la dirección general de administración y en coordinación con el área de recursos humanos se deberá mejorar en la reorganización del espacio físico privado y evaluar la disposición actual del espacio de trabajo, teniendo en consideración la posibilidad de reorganizarlo para crear áreas más privadas, por tanto es recomendable realizar un análisis detallado de la situación y buscar la opinión de los empleados antes de implementar cualquier cambio significativo.

### **CUARTO**

A través de la dirección general de administración y en coordinación con el área de recursos humanos se deberá mejorar y fomentar un ambiente laboral más respetuoso monitoreando y evaluando regularmente la cultura de respeto para asegurar que se mantengan los estándares adecuados para todos los trabajadores.

## **QUINTO**

A través de la dirección general de administración y en coordinación con el área de recursos humanos se deberá mejorar la colaboración y el trabajo en equipo en el entorno laboral creando espacios de comunicación informales donde los empleados puedan interactuar y conversar de manera informal, así mismo organizar actividades regulares de construcción de equipos, como juegos, ejercicios de confianza o retiros fuera de la oficina, estas actividades ayudarán reducir el estrés asociado con la falta de colaboración estrecha así se fortalecerá las relaciones y la confianza entre los trabajadores.

## **SEXTO**

A través de la dirección general de administración y en coordinación con el área de recursos humanos deberá fomentar una cultura organizacional de colaboración que valore y promueva el apoyo mutuo entre los colegas. Así mismo deberán proporcionar a los trabajadores capacitación en habilidades de comunicación efectiva y resolución constructiva de conflictos, finalmente proporcionar recursos y servicios de apoyo adicionales, como programas de asesoramiento, servicios de bienestar o grupos de apoyo. Estos recursos pueden ayudar a los empleados a manejar el estrés y a encontrar un apoyo adicional fuera del entorno laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguinis, H. (2007). *Performance management*. Pearson / Prentice-Hall.
- Alvarado, R. (1990). *Validación de Escalas para medir Trastornos Depresivos, Ansiosos y Somatoformes*. Cuadernos de trabajo N° 2. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.
- Alles, M. (2006). *Desempeño por Competencias, Evaluación de 360°*. Editorial Granica.
- Araujo, M., & Leal, G. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf>
- Arias, L. (2018). *El modelo de esfuerzo - recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones*.  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Arriechi, M. (2012). *Evaluación de Desempeño del Talento Humano de la Universidad Fermín Toro utilizando Herramientas de Gestión Tecnológica* [Universidad Fermin Toro].  
<http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>
- Arrate, M. Y Bisama, L. (1984). *Manual de técnicas corporales para el manejo del stress laboral. Tesis para optar al título de psicólogo*, Santiago de Chile:

Universidad Católica de Chile.

- Azcona, J., Guillén, C., Meléndez, A., & Pastrana, J. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Ediciones Sans Growing Brands. <https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/ea-aa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Editorial McGraw - Hill.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Cengage Learning.
- Borman, W., & Motowildo, S. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection reserch. *Human Performance*, 10(20), 99-109.
- Borman, W. C. (1993). *Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requierements*. *Human Performance* 6(1),1-21
- Bueno, W. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017* [Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/385>.
- Blanco, E.; Di Vora, M. (2000). *Evaluación del personal*. Caracas: Ediciones Publicitarias.
- Carina Chucle, C., Masías Aguilar, F., & Gutiérrez Guerra, D. L. (2020). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de emergencia de la clínica San Juan de Dios – San Luis, 2019* [Universidad María Auxiliadora]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1415903>
- Carmona, A. (1981). *Factores psicológicos en el stress en M. Trucco (Ed.). Stress en la sociedad contemporánea (12-26)*. Santiago de Chile: Asociación Chilena de Seguridad.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., & Boudreau, J. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65-74. <https://doi.org/https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1037%2F%2F0021-9010.85.1.65>

- Cohen, S.; Kamarck, T. Y Mermelstein, R. (1983). A Global Measures Of Perceived Stress. *Journal Of Health And Social Behavior*. 24, 385-396.
- Chávez, L. C. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A. en el periodo 2015* [Universidad Privada de Tacna]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1310782>
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492018000300178>
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Cladellas Pros, R., Castelló Tarrida, A., & Parrado Romero, E. (2018). Satisfacción, salud y estrés laboral del profesorado universitario según su situación contractual. *Revista de Salud Pública*, 20(1), 53-59. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n1.53569>
- Comín Anadón, E., De la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (2003). *El estrés el riesgo para la salud*. MAZ Departamento de Prevención. <https://www.maz.es/Publicaciones/Publicaciones/manual-el-estres-y-el-riesgo-para-la-salud.pdf>
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial, E. (2000). *Research on work-related stress*. Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial McGraw Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque*

*Latinoamericano*. Pearson Educación.

- Elizalde Farías, V. (2019). *Estrés y Clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018* [Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/404/TESES - ELIZALDE FARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fischer, V., & Inojosa, E. (2010). *Relación entre la Calidad del Intercambio Líder - Miembro y el Desempeño Laboral en una Muestra de Empresas Venezolanas* [Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR9895.pdf>
- Gorriti, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. [https://www.researchgate.net/publication/237030291\\_La\\_Evaluacion\\_del\\_Desempeno\\_en\\_las\\_Administraciones\\_Publicas\\_Espanolas](https://www.researchgate.net/publication/237030291_La_Evaluacion_del_Desempeno_en_las_Administraciones_Publicas_Espanolas)
- Gutiérrez Calla, Y. B. (2019). *El estrés laboral y desempeño laboral en los colaboradores de ADRA PERÚ en el portafolio de microfinanzas en las agencias Arequipa y Tacna, 2019* [Universidad Peruana Unión]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1170087>
- Gutierrez, O. (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *PersPectivas*, 1(20), 55-66. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524. <https://psycnet.apa.org/record/1989-29399-001>
- Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín*. Región San Martín.: Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Ibañez, M. (2000). Evaluación del Trabajador. *Gestión del Tercer Milenio*, 3(6), 19-23. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03\\_n6/evaluacion.html](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/evaluacion.html)

- Iranzo, E. M. (2017). *Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo en las organizaciones*. Madrid, España.: Universidad Pontificia de Comillas.
- Karaseck, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308. [http://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105](http://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105)
- Laime Huamán, E. (2018). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa – 2017* [Universidad Inca Garcilazo de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS\\_Elizabeth Laime Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Lastra, J. (2011). *Los riesgos psicosociales y su tratamiento en el ordenamiento jurídico mexicano, en el Derecho del Trabajo y la Seguridad Social en la Globalización*. Editorial Porrúa.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Editorial Martínez-Roca.
- Matas, D. (2006). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. España: Pearson.
- Maristany, J. (2003). *Administración de recursos humanos*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Maura Ali, B. M., & Hermoza Vera, H. M. (2020). *Estrés en el desempeño laboral del representante financiero del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank en la sede de Arequipa - 2019* [Universidad Católica de Santa María]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1136900>
- Medina, E. S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa*. chimbote: UCV.
- Münch, L. (2010). *Administración de Capital Humano*. Editorial Trillas.
- Mundial, B. (2015). *No TitleEl estrés, aliado de la pobreza de Latinoamérica*.

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/12/28/el-estres-aliado-de-la-pobreza-de-latinoamerica>

- Neidhardt, J. (1989). *Seis programas para prevenir y controlar el estrés*. Deusto.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.
- Novaes Neto, E. M., Xavier, A. S. G., & Araújo, T. M. de. (2020). Factors associated with occupational stress among nursing professionals in health services of medium complexity. *Revista brasileira de enfermagem*, 73(1), e20180913. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0913>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo* (p. 68). <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Oramas Viera, A., Almirall Hernandez, P., & Fernández, I. (2007). Estrés laboral y el síndrome de Burnout en docentes venezolanos. *Salud de los trabajadores*, 15(2), 71-87. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382007000200002&script=sci\\_abstract](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-01382007000200002&script=sci_abstract)
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. [www.ilo.org/safeday](http://www.ilo.org/safeday)
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Editorial Pearson Educación.
- Paredes Alfaro, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pegoraro, F. (2009). *Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Contextual (Caso de Estudio)* [Universidad Católica Andrés Bello]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR7038.pdf>
- Peralta, R., Gabel-Shemueli, R., Palva, R., & Aguirre, G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(58), 271-290. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29023348005.pdf>
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

- Procidiano, M. Y Heller, K. (1983). Measures of Perceived Social Support From Friends and From Family: Three Validation Studies. *American Journal of Community Psychology*. 11, N°1, 1-24.
- Quinteros, P. (2009). La Importancia de la Evaluación del Desempeño. *Blog Aptitus*. <https://www.bumeran.com.pe/noticias/entrevista-a-la-sra-pilar-quinteros-marquina-gerente-de-recursos-humanos-de-merck-sharp-dohme-peru-ii-parte/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava). Pearson Educación.
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento organizacional*. México D. F.: Editorial Prentice Hall.
- Rojas Arancibia, K. S. (2020). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima, 2017* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1161454>
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>
- Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones*, 1(3), 45. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- Tver, J., & Ryce, P. (2008). *Bienestar en el Trabajo*. Trillas.
- Toro, F. y. (1985). *Motivación para el trabajo. Conceptos, hechos y evidencias contemporáneos*. . Medellín: Cincel.
- Ubillus Agurto, J. P. (2020). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán - Cayo, 2019* [Universidad Señor de Sipán]. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1244635>
- Van Scotter, J. (2000). Relationships of task performance and contextual performance with turnover, job satisfaction, and effective commitment.

- Human Resource Management*, 10(1), 79-96.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00040-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00040-6)
- Vega, S. (2001). *Demanda-control-apoyo, NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda - control - apoyo social*.  
[https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_603.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf)
- Velásquez, M. (2015). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. Ediciones Gestión 2000.
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 354-385.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>
- Werther, W., & Keith, D. (2014). *Administración de Recursos Humanos, Gestión del Capital humano*. Mc Graw-Hill / Interamericana Editores.

**ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

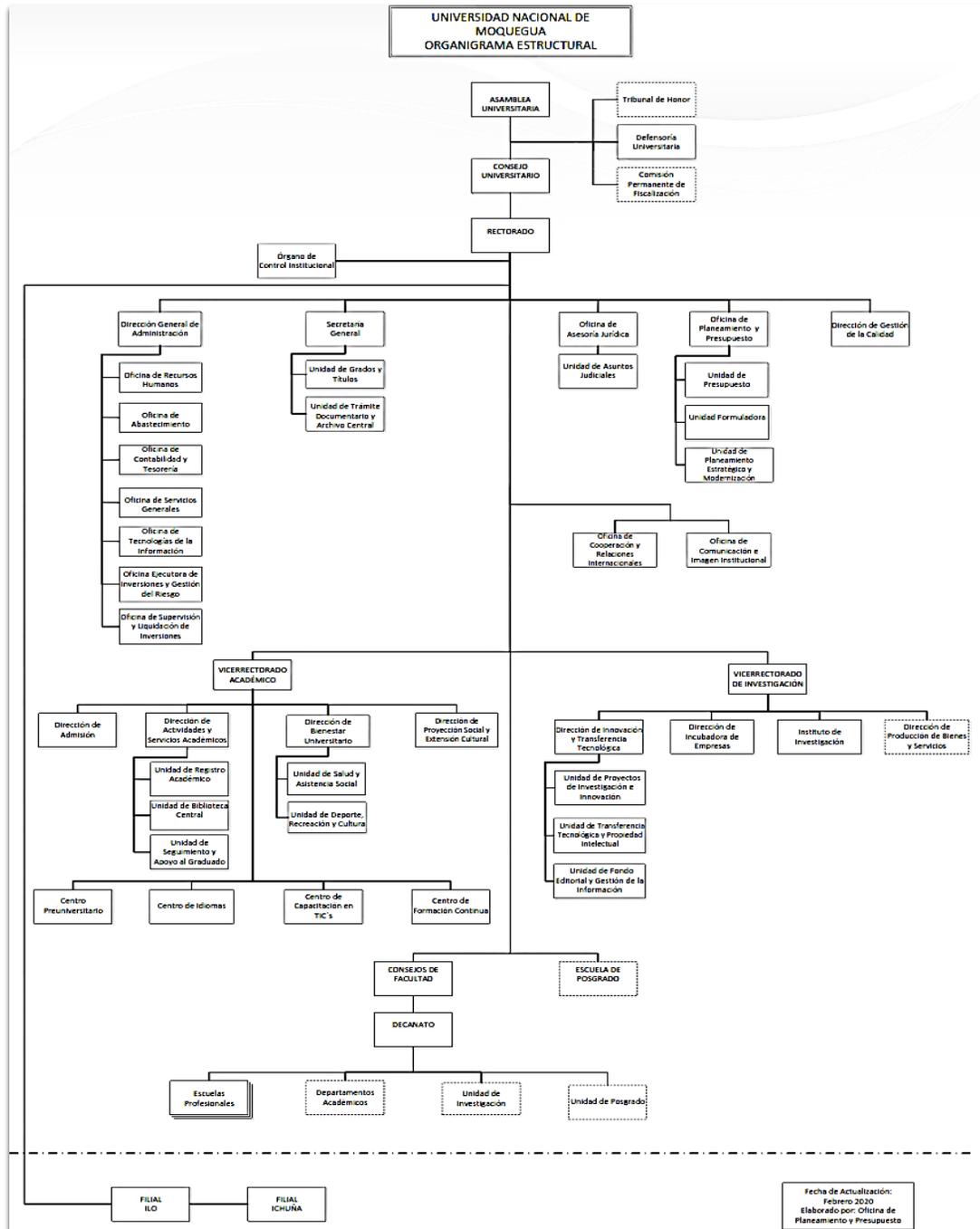
### TÍTULO DEL PROYECTO: EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2020.

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	El estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	<b>Variable 1:</b> Estrés laboral <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima Organizacional</li> <li>- Estructura Organizacional</li> <li>- Territorio Organizacional</li> <li>- Influencia del líder</li> <li>- Falta de cohesión</li> <li>- Respaldo del grupo</li> </ul> <b>Variable 2:</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño contextual</li> <li>- Desempeño de Tareas</li> </ul>	<b>1. Tipo de investigación</b> Pura o Básica  <b>2. Diseño de investigación</b> No experimental Descriptivo- Correlacional  <b>3. Nivel de investigación</b> Correlacional.  <b>4. Población</b> Los 121 trabajadores de la UNAM.  <b>5. Muestra</b> La muestra está conformada por 92 trabajadores de la UNAM.  <b>6. Técnicas</b> Encuesta  <b>7. Instrumentos</b> Cuestionario
<b>Problemas Secundarios</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Establecer la relación entre el clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	El clima organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.		
¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Determinar la relación entre la estructura organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	La estructura organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.		
¿Qué relación existe entre el territorio organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Establecer la relación entre el territorio organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	El territorio organizacional se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.		
¿Qué relación existe entre la influencia del líder y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Establecer la relación entre la influencia del líder y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	La influencia del líder se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.		
¿Qué relación existe entre la falta de cohesión y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Determinar la relación entre la falta de cohesión y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	La falta de cohesión se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.		
¿Qué relación existe entre el respaldo del grupo y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020?	Establecer la relación entre el respaldo del grupo y el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.	El respaldo del grupo se relaciona con el estrés laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020.		

## ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente	Dimensiones	Conceptos	Ítems	Escala de medición
<b>Estrés Laboral</b> Estrés según La OIT (2001): “Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo”.	<b>Clima Organizacional</b>	Metas y misión de la empresa. Políticas generales de la empresa.	1, 2, 3 y 4	Escala Likert 1 al 5
	<b>Estructura Organizacional</b>	Supervisión recibida por superiores y Cumplimiento de objetivos. Respeto hacia los jefes y trabajadores.	5, 6, 7 y 8	
	<b>Territorio Organizacional</b>	Privacidad de trabajo. - Calidad del ambiente de trabajo. Condiciones del mobiliario para trabajo.	9, 10 y 11	
	<b>Influencia del líder</b>	Trato jefe - subordinados. Liderazgo del jefe. Personalidad, Receptividad del jefe.	15, 16, 17 y 18	
	<b>Falta de cohesión</b>	Falta de trabajo en equipo. Falta de compromiso. Presión en equipo.	19, 20, 21 y 22	
	<b>Respaldo del grupo</b>	Trabajo en equipo. Apoyo grupal.	23, 24 y 25	
Variable Dependiente	Dimensiones	Conceptos	Valoración	
<b>Desempeño Laboral</b> Palací (2005) la define como: “una conducta o rasgo observable, que se mide por la capacidad de cada persona en contribuir a la organización”.	<b>Desempeño Contextual</b>	Es el desempeño para con los integrantes de la organización, relaciones laborales.	1 al 14	Escala Likert 1 al 5
	<b>Desempeño de Tareas</b>	Es el desempeño del trabajo mismo, es decir, la productividad.	15 al 21	

### ANEXO 3: ORGANIGRAMA DE LA UNIVERSIDAD



Fecha de Actualización:  
Febrero 2020  
Elaborado por: Oficina de Planeamiento y Presupuesto

## **ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DEL ESTRÉS LABORAL**

Para medir la variable Estrés, se utilizó el cuestionario: Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS; según los detalles de su ficha técnica descrita a continuación:

### **Nombre del Test**

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.

### **Nombre del Autor**

Ivancevich y Matteson.

### **Baremos**

Adaptación a baremos peruanos por Suarez (2013).

### **Particularidad**

Instrumento de exploración psicológico.

### **Objetivo**

Identificación de los estresores. Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

### **Estructuración**

La prueba tiene 6 áreas.

### **Características**

Es de fácil aplicación debido a que podría ser autoadministrable, o aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos.

El cuestionario ha sido validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo.

## ANEXO 5: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.

### Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1 = Nunca 2= Raras Veces 3= Ocasionalmente 4= Frecuentemente 5= Siempre

D.	N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
CLIMA ORG.	1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?					
	2	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?					
	3	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?					
	4	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?					
ESTRUCTURA	5	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?					
	6	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?					
	7	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?					
	8	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?					
TERRITORIO	9	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?					
	10	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?					
	11	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?					
INFLUENCIA	12	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?					
	13	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?					
	14	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?					
	15	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?					
FALTA COHESIÓN	16	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?					
	17	¿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?					
	19	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?					
RESPALDO	20	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?					
	21	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?					
	22	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?					

## ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO LABORAL

### **Nombre del Instrumento**

Cuestionario de Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991)

### **Autor**

Williams y Anderson (1991)

### **Adaptadores**

Hernández y Herrera (2006).

### **Aplicación**

Individual.

### **Tiempo**

Entre 30 y 40 minutos, aproximadamente.

### **Edad**

Mayores de edad.

### **Categorías**

RRHH, Desempeño Laboral.

### **Descripción**

El Cuestionario de Desempeño laboral mide el rendimiento de los trabajadores dentro de la organización, tomando en cuenta las actitudes cívicas que deben tener las personas dentro de una entidad. Proporciona puntuaciones válidas y fiables en las siguientes dimensiones del Desempeño Laboral según Williams y Anderson (1991): 1) Desempeño Contextual y 2) Desempeño de Tareas.

### **Confiabilidad y Validez**

- Se calculó el Alfa de Cronbach y se obtuvo un  $\alpha = 0.89$  y para sus dimensiones  $\alpha = 0.86$  y  $\alpha = 0.90$ , respectivamente.
- Según Bolívar (2014) Venezuela, el instrumento tiene una confiabilidad de  $\alpha = 0.841$  y para cada dimensión  $\alpha = 0.819$  y  $\alpha = 0.732$ , respectivamente.

## ANEXO 7: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño Laboral de Williams y Anderson (1991)

### Instrucciones:

A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta (1 = Nunca y 7 = Siempre).

**1 = Nunca 2= Raras Veces 3= Ocasionalmente 4= Algunas Veces 5= Siempre**

Dimensión	N°	Este empleado:	Valoración					
			1	2	3	4	5	
<b>DESEMPEÑO CONTEXTUAL</b>	<b>HACIA LOS INDIVIDUOS</b>	1	Ayuda a otros que han estado ausentes.					
		2	Ayuda a otros que tienen fuertes cargas de trabajo.					
		3	Ayuda al supervisor con su trabajo (aunque no se lo haya pedido).					
		4	Toma parte de su tiempo para escuchar los problemas y preocupaciones laborales de sus compañeros.					
		5	Deja de hacer lo que está haciendo para ayudar a nuevos empleados.					
		6	Tiene un interés personal en los demás empleados.					
		7	Comparte información laboral con sus compañeros de trabajo.					
	<b>HACIA LA ORGANIZACIÓN</b>	8	Asiste al trabajo por encima de las normas.					
		9	Avisa previamente cuando no pueda asistir al trabajo.					
		10	Se toma descansos en el trabajo no merecidos.					
		11	Pasa gran cantidad de tiempo manteniendo conversaciones telefónicas personales.					
		12	Se queja de cosas insignificantes en el trabajo.					
		13	Conserva y protege la propiedad de la organización.					
		14	Se adhiere a las reglas informales concebidas para mantener el orden.					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>	15	Completa adecuadamente los deberes asignados.						
	16	Cumple con las responsabilidades especificadas en la descripción de cargo.						
	17	Realiza las tareas que se espera de él.						
	18	Reúne los requisitos formales del puesto de trabajo.						
	19	Se involucra en actividades que influyen directamente en su evaluación de desempeño.						
	20	Descuida los aspectos del trabajo que está obligado a realizar.						
	21	Falla al desempeñar deberes esenciales.						

## ANEXO 8: VALIDACION DE EXPERTOS

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Montoya Levano, Andy.....
- 1.2. Grado Académico: Magister.....
- 1.3. Profesión: .....Licenciado en Administración.....
- 1.4. Institución donde labora: ..... Interbank.....
- 1.5. Cargo que desempeña: ..... Ejecutivo de Nomina.....
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad  
Nacional de Moquegua, 2020.....
- 1.7. Autor del instrumento: ..... Bach. Paola Raa Vilca.....
- 1.8. Programa de postgrado: ..... Maestría en Administración y Dirección de Empresas.....

## II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					24	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		24				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>		
	<b>Codificación</b> CEIN I/e - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tacna, 15 de Diciembre del 2021



Firma

DNI45579801

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Espinoza Casanova Angel Ulises
- 1.2. Grado Académico: Maestro con mención en Gestión Empresarial
- 1.3. Profesión: Ingeniero Pesquero
- 1.4. Institución donde labora: Independiente
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua, 2020
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. Paola Raay Vilca
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

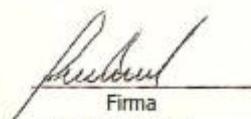
3.1. Valoración total cuantitativa: 27

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2

Tacna, 15 de Diciembre del 2021

  
 Firma  
 DNI 07777425