



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de
una empresa de consultoría de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Espiritu Tarmeño, Danny Arturo (ORCID: 0000-0003-0400-1310)

ASESOR:

Mg. Gonzales Matos, Marcelo Dante (ORCID: 0000-0003-4365-5990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A mis abuelos los cuales Dios guarda en su gloria y de los que guardo grandes recuerdos.

A mis padres por tenerlos conmigo apoyándome desde siempre.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por estar presente en cada camino que doy, y por traer paz a mi hogar.

A la universidad por darme la oportunidad de llevar la presente Maestría.

A mi asesor por las recomendaciones brindadas para poder finalizar la presente investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimiento	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
4.1 Presentación de resultados	17
4.2 Contrastación de Hipótesis	54
V. DISCUSIÓN	62
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	68
ANEXOS	73

Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach	14
Tabla 2 Alfa de Cronbach Estrés	15
Tabla 3 Alfa de Desempeño Laboral	15
Tabla 4 Frecuencias con datos agrupados variable Estrés	17
Tabla 5 El personal de la empresa no comprende la misión y metas de la organización	18
Tabla 6 La forma de rendir informes ante mi superior me hace sentir presionado	19
Tabla 7 No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	20
Tabla 8 El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	21
Tabla 9 Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	22
Tabla 10 Mi supervisor no me respeta	23
Tabla 11 No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	24
Tabla 12 Mi equipo no respalda mis metas profesionales	25
Tabla 13 Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	26
Tabla 14 La estrategia de la organización no es bien comprendida	27
Tabla 15 Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	28
Tabla 16 Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	29
Tabla 17 Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	30
Tabla 18 No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	31
Tabla 19 No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	32
Tabla 20 La estructura formal tiene demasiado papeleo	33
Tabla 21 Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	34
Tabla 22 Mi equipo se encuentra desorganizado	35
Tabla 23 Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	36
Tabla 24 La organización carece de dirección y objetivo	37
Tabla 25 Mi equipo me presiona demasiado	38

Tabla 26 Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	39
Tabla 27 Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	40
Tabla 28 La cadena de mando no se respeta	41
Tabla 29 No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	42
Tabla 30 La precisión y calidad de mi trabajo	43
Tabla 31 La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo	44
Tabla 32 El conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo	45
Tabla 33 La capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas	46
Tabla 34 La capacidad de aconsejar e influir sobre otros	47
Tabla 35 La actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros	48
Tabla 36 La capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva	49
Tabla 37 La capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	50
Tabla 38 La asistencia y la puntualidad del empleado	51
Tabla 39 La realización adecuada del trabajo	52
Tabla 40 Estrés Laboral	53
Tabla 41 Desempeño	54
Tabla 42 Test de normalidad	55
Tabla 43 Correlación Estrés y Desempeño	56
Tabla 44 Correlación Clima organizacional y Desempeño	56
Tabla 45 Correlación Estructura organizacional y Desempeño	57
Tabla 46 Correlación Territorio organizacional y Desempeño	58
Tabla 47 Correlación Tecnología y Desempeño	58
Tabla 48 Influencia del líder y Desempeño	59
Tabla 49 La falta de cohesión y Desempeño	60
Tabla 50 El respaldo de grupo y Desempeño	60

Índice de Figuras

Figura 1 El personal de la empresa no comprende la misión y metas de la organización	18
Figura 2 La forma de rendir informes ante mi superior me hace sentir presionado	19
Figura 3 No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	20
Figura 4 El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	21
Figura 5 Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	22
Figura 6 Mi supervisor no me respeta	23
Figura 7 No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	24
Figura 8 Mi equipo no respalda mis metas profesionales	25
Figura 9 Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	26
Figura 10 La estrategia de la organización no es bien comprendida	27
Figura 11 Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño	28
Figura 12 Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo	29
Figura 13 Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	30
Figura 14 No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	31
Figura 15 No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	32
Figura 16 La estructura formal tiene demasiado papeleo	33
Figura 17 Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	34
Figura 18 Mi equipo se encuentra desorganizado	35
Figura 19 Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	36
Figura 20 La organización carece de dirección y objetivo.	37
Figura 21 Mi equipo me presiona demasiado	38
Figura 22 Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	39
Figura 23 Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	40
Figura 24 La cadena de mando no se respeta	41
Figura 25 No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	42
Figura 26 La precisión y calidad de mi trabajo	43

Figura 27 La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo	44
Figura 28 El conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo	45
Figura 29 La capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas	46
Figura 30 La capacidad de aconsejar e influir sobre otros	47
Figura 31 La actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros	48
Figura 32 La capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva	49
Figura 33 La capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades	50
Figura 34 La asistencia y la puntualidad del empleado	51
Figura 35 La realización adecuada del trabajo	52
Figura 36 Estrés Laboral	53
Figura 37 Desempeño	54

RESUMEN

La presente investigación que lleva por título: “Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal de una empresa de consultoría de Lima, 2021” se realizó con la finalidad de determinar el nivel de correlación entre los niveles de estrés laboral y el desempeño laboral. La investigación realizada es de tipo aplicada con un diseño correlacional de corte transversal. Para el recojo de datos se utilizó dos encuestas que permitieron determinar el nivel de estrés laboral en relación con el desempeño laboral, mismos que fueron aplicados a 70 trabajadores, la confiabilidad de los instrumentos fue realizada a través del estadístico alfa de Cronbach habiéndose obtenido un coeficiente de 0.893 para la variable estrés laboral y 0.904 para la variable desempeño laboral y para medir el nivel de correlación se utilizó el coeficiente de correlación Spearman al 0.05 de significancia que demostró la correlación entre ambas variables ($p-v=0.000$ y $\alpha=0.05$) encontrándose una correlación entre las variables de $-0,722$ lo que indica la existencia de una correlación negativa alta. Se concluyó que existe una alta correlación por lo que es necesario generar acciones que permitan aminorar el estrés a fin de que no afecte el desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, clima organizacional.

ABSTRACT

The current research entitled "Work-related stress and its relationship with work performance in the workers of a consulting enterprise Lima 2021", was carried out in order to determine the level of correlation between stress levels labor and work performance. The research carried out is of an applied research with a cross-sectional correlational design. For the collection of data, two surveys were used, which were intended for workers of the Provincial Municipality of Tambopata, which allowed determining the level of work stress in relation to work performance, which were applied to 70 workers, the reliability was done through the Cronbach alpha statistic, having obtained a coefficient of 0.893 for the work stress variable and 0.904 for the work performance variable and to measure the level of correlation the Pearson correlation coefficient was used at 0.05 of significance that showed the correlation between both variables ($p_v = 0.000$ and $\alpha = 0.05$), finding a correlation between the variables of -0.722, which indicates the existence of a negative high correlation. It was concluded that there is a high correlation, so it is necessary to generate actions that allow reducing stress so that it does not affect work performance.

Keywords: *Work stress, job performance, organizational climate*

I. INTRODUCCIÓN

Según Iza (2016) ante la existencia de una mayor carga de trabajo más estrés se genera, y esto no beneficia el desempeño de la producción de la empresa. Una encuesta de Actitud realizada por Towers Watson (2016) a nivel mundial tuvo como resultado que los trabajadores que experimentan más estrés manifiestan menos participación en el trabajo, generan altos niveles de ausentismo y tienen poca productividad. La OMS (2019) estima que alrededor del 20% de casos de enfermedades como la hipertensión está relacionado con las altas exigencias laborales, y se manifiestan en estrés como reacciones psicológicas, conductuales, cognitivas y emocionales. A nivel mundial el estrés laboral se manifiesta por factores que son lejanos al ámbito laboral como sistemas de salud deficientes, sistemas inadecuados de transporte, malas condiciones de trabajo y subempleo. ADP Research Institute (2020) realizó un estudio con trabajadores pertenecientes a los cuatro continentes, y concluyó que los profesionales de Latinoamérica se encuentran entre los más estresados del mundo. El 65% de las personas encuestadas pertenecientes a la región latinoamericana, afirmaron sentir estrés por lo menos una vez a la semana. La demanda laboral y los recursos impactan significativamente en el agotamiento y el bienestar de los empleados (Adil y Baig, 2018).

Es generalmente observado que empleados exhaustos son más propensos a estrés lo que lleva a pesimistas comportamientos de trabajo (Bakker et al., 2014). En el Perú los índices de violencia y carencia económica son altos, lo que hace que las personas estén propensas a preocupaciones que afectan su estado de ánimo, esto de alguna manera es traslado a las empresas como parte del estrés (Schaufeli y Bakker, 2004).

Con respecto a la empresa dentro del área de mantenimiento se observa que el personal está mostrando muchos cambios de humor, las discusiones entre compañeros en las reuniones de coordinación se están dando más frecuentemente, el personal está solicitando ser reubicados en otros proyectos o trabajar para un cliente distinto, la rotación de personal ha aumentado en los últimos años y algunos recursos que eran considerados clave para el proyecto han mostrado su

preocupación por la poca permanencia de los trabajadores ingresantes ya que tienen que volver a capacitarlos, los ausentismos no justificados se han incrementado.

Por otro lado, en la empresa se observa que las tareas asignadas están sufriendo retrasos, proyectos que usualmente llevaban un buen control de tiempos están sufriendo retrasos, el personal está evidenciando bajas en el rendimiento, los indicadores trimestrales están bajando, esto es preocupante ya que puede afectar la calidad del servicio actualmente brindado a los clientes y la reputación de la empresa para ganar o mantener nuevos proyectos en el futuro. Por lo expuesto se pretende conocer si el estrés laboral tiene implicancia en el rendimiento de las labores de los colaboradores, esto será de utilidad para la organización, pues determina el porqué de algunas actitudes del colaborador dentro de sus labores, y como le afecta ciertas circunstancias que se dan dentro del ámbito laboral.

El problema general es ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Los problemas específicos son: Problema 1: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Problema 2: ¿Cómo influye la estructura organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Problema 3: ¿Cómo influye el territorio organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Problema 4: ¿Cómo influye la tecnología en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Problema 5: ¿Cómo influye el líder en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Problema 6: ¿Cómo influye la falta de cohesión en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? Problema 7: ¿Cómo influye el respaldo del grupo en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?

La justificación práctica de esta investigación es que existe la necesidad de disminuir la sensación de estrés y mejorar los indicadores de rendimiento laboral del área de mantenimiento de sistemas. La presión y excesiva carga laboral hace que las condiciones laborales se tornen insatisfactorias. Consideramos que esta investigación puede contribuir de forma positiva al personal del área de sistemas,

ya que ayudará a tomar las medidas pertinentes para controlar y de ser posible, aminorar los niveles de estrés. La justificación teórica es que se realizará con el propósito de identificar cómo influye el estrés en la performance laboral de los colaboradores del área de mantenimiento de una consultora de sistemas. Asimismo, contribuirá a las nuevas investigaciones y generará conocimientos en los próximos estudios de estrés y desempeño laboral. La justificación metodológica es que la investigación permitirá aplicar un enfoque cuantitativo de nivel causal la cual será ejecutada aplicando una encuesta validada.

El objetivo general de la investigación es: Precisar la influencia del estrés en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Los objetivos específicos de la investigación son: Objetivo 1: Precisar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Objetivo 2: Precisar la influencia de la estructura organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Objetivo 3: Precisar la influencia del territorio organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Objetivo 4: Precisar la influencia de la tecnología en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Objetivo 5: Precisar la influencia del líder en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Objetivo 6: Precisar la influencia de la falta de cohesión en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Objetivo 7: Precisar la influencia del respaldo del grupo en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.

La hipótesis general del presente proyecto es: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: Hipótesis 1: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Hipótesis 2: La estructura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Hipótesis 3: El territorio organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Hipótesis 4: La tecnología influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Hipótesis 5: El líder influye significativamente en el desempeño laboral en

una empresa de consultoría de Lima, 2021. Hipótesis 6: La falta de cohesión influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. Hipótesis 7: El respaldo del grupo influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos que anteceden la presente investigación son: La investigación titulada “El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos Familia Sancela”, Iza (2016), realizada en Ecuador, que presentó como objetivo analizar la existente relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral, y mostrar sus resultados. La investigación se realizó teniendo como muestra de estudio 66 colaboradores del área administrativa. El instrumento utilizado fue un cuestionario concluyéndose que el estrés laboral si tiene influencia en el desempeño de los trabajadores, además se cita factores como la presión del trabajo, el ambiente inadecuado, la inestabilidad del trabajo entre otros.

La investigación titulada “La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S”, (Fuentes et al., 2020), cuyo objetivo era determinar los estresores que tienen influencia en el rendimiento laboral. La muestra poblacional estuvo conformada por 5 trabajadores. La metodología de la investigación es mixta y se concluyó la que hay influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores.

La investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del juzgado 40 penal municipal de conocimiento de Bogotá”, (Vega et al., 2020) cuyo objetivo general era conocer de qué manera influye el estrés laboral en el rendimiento de los trabajadores del juzgado, realizándose a una población de 10 trabajadores del juzgado llegó a la conclusión de que el factor que mayor genera estrés son las demandas y esto produce una disminución en su rendimiento.

La investigación titulada “El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.”, Burbano (2017) realizada en Quito, el cual presentó como objetivo estudiar la influencia que produce el estrés en el rendimiento de los trabajadores, aplicando una metodología transversal, correlacional llega a la conclusión que es estrés está presente pero es bajo y por lo tanto no incide en el rendimiento de los trabajadores.

La investigación titulada “Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la gasolinera Texaco”, Caceres et al. (2016) realizada en El Salvador, donde se hizo un diagnóstico del estrés y se revisó

la incidencia en el desempeño laboral llegando a la conclusión de que efectivamente el estrés tiene influencia en el rendimiento laboral de sus colaboradores.

La investigación titulada “Estrés y desempeño laboral en operadores de un call center”, (Ugaz y Talledo, 2019) de tipo aplicativo, correlacional, transversal realizada a 19 trabajadores del Call Center cuyo objetivo era determinar la relación del estrés con el rendimiento laboral de los operadores del Call Center, concluyó que hay una correlación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, para sustentar el estudio se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson con significancia de 0.035.

La investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales” (Ruiz y Vega, 2018) con metodología no experimental de corte transversal, cuyo objetivo era establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de los trabajadores administrativos de la empresa de servicios industriales, concluye que el estrés está afectando en el rendimiento pero no de una forma importante.

La investigación titulada “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de ventas en hoteles 5 estrellas en Miraflores” (Pedraglio y Paima, 2018) cuyo objetivo era determinar cómo influye el estrés en el desempeño laboral de colaboradores del hotel, fue de tipo de investigación correlacional, transversal, no experimental y se utilizó un análisis de Rho Spearman con valor de 0.616 que sustentaba la hipótesis que el estrés influye significativamente en desempeño laboral de los colaboradores del hotel.

La investigación titulada el “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata” (Velarde, 2018), cuyo objetivo era determinar la relación existente entre la variable estrés y el desempeño laboral, en donde se realizó un muestreo probabilístico a 220 trabajadores de la municipalidad, además se siguió un diseño no experimental, transversal, y se concluyó basándose en Pearson con un coeficiente de correlación de 0,756 que existe una correlación fuerte significativa entre las 2 variables

investigadas el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

La investigación titulada "Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular Blenkir S.A.C." (Reategui, 2019) de diseño no experimental y enfoque cuantitativo concluyó que hay una correlación inversa entre las variables estrés y el desempeño laboral de la institución educativa. Se encuestó a 35 docentes.

Las teorías que sostienen la variable Estrés son: Cannon (1935) al estudiar mediante las terminaciones nerviosas simpáticas y la médula suprarrenal. A su vez Hans Selye, considerado el padre del concepto estrés, lo conceptualizó como "la inespecífica respuesta del organismo a toda exigencia hecha sobre él" (Selye, 1936). El estrés es como una respuesta a agentes evocadores a los cuales los llamó estresores, y sentó las bases de la terminología actual en este campo. Según Selye (1936) si es persistente el estímulo estresante, entonces el Síndrome general de adaptación aparece, al cual lo define como el conjunto de todas las reacciones no específicas del organismo que se da a continuación de una exposición continua a una reacción sistemática del estrés. El estrés si no es tratado temprano lleva a l deterioro de la performance y no satisfacción de la vida con serios problemas como la ansiedad y depresión (Ayele et al., 2016).

Selye menciona 3 etapas: La primera etapa que se produce después de un tiempo de shock es la llamada reacción de alarma, donde se produce una respuesta del organismo con gran intensidad, agotándose el contenido de corticoides de la corteza suprarrenal, y predominando un estado catabólico general, con hemoconcentración e hipocloremia. La segunda etapa correspondiente al estadio de resistencia, donde se acumula una gran cantidad de gránulos llenos de corticoides en la corteza, y se presenta hemodilución e hipercloremia con predominio de procesos anabólicos generales y recuperación del peso normal. A su vez la tercera etapa es la de agotamiento, donde los fenómenos iniciales de alarma se producen con mayor intensidad, produciendo el agotamiento de las defensas y por ende ocasionando la muerte.

A su vez Conde (2018) hace énfasis en que normalmente el estrés es considerado como resultado de eventos externos a la persona, pero la verdad es que es un proceso con interacción entre las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, físicas y emocionales. Sostiene que más que la situación con la que se enfrenta, es como se interpreta lo que aumenta el estrés como reacción negativa.

Existen infinitos agentes externos e internos que pueden ser comprobados como capaces de generar una reacción en el sistema nervioso y hormonal, sin embargo, no necesariamente es que estos agentes desencadenantes sean muy fuertes, sino que la respuesta al mismo lo sea. El estrés laboral es la reacción probable de un individuo ante presiones laborales y exigencias que no son acordes a sus conocimientos y capacidades, y que prueban su capacidad para enfrentar una situación, (OMS, 2004).

El estrés está asociado a la reducción de los recursos en el lugar del trabajo, expuestos en el modelo Demanda-Recursos (Demerouti et al., 2001). Hay dos procesos psicológicos: El primero es el proceso de deterioro de la salud que lleva a problemas de salud a través del agotamiento, mientras que el segundo proceso es motivacional que reduce significativamente la intención de rotación a través de la mejora del compromiso laboral. Según WHO (2019) el burn-out es un síndrome conceptualizado como resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito.

El estrés laboral influye negativamente en la salud física y psicológica de los trabajadores, y por ende afecta la productividad de las empresas donde trabajan (OMS, 2019). El estrés según la OIT (2016) se produce como respuesta emocional y física ante daños producidos por desequilibrios entre los requerimientos demandados y las capacidades y recursos de un individuo para confrontar dichas exigencias. Como el trabajo está organizado, diseñado y las relaciones laborales corresponden al estrés relacionado con el trabajo, se da cuando lo exigido demandado en el trabajo excede la capacidad y necesidad del trabajador, o cuando el trabajador enfrenta exigencias propias del trabajo y sus conocimientos y

habilidades no son similares a lo que espera por parte de la cultura organizativa de la empresa.

Un primer modelo muy influyente en investigaciones sobre estrés laboral es el de Karasek (1990), a través del análisis de los factores del entorno laboral que suman para padecer estrés laboral, distingue tres factores: Factores que corresponderían a expectativas del trabajador. La autonomía laboral para lograr esas expectativas. El apoyo de la organización para llevar a cabo de forma adecuada a lo solicitado. La interacción de estos tres factores puede predecir el estrés y el riesgo de salud del colaborador ocasionada por el estrés.

Según OIT-OMS (2009) establece 7 dimensiones para la variable estrés: Clima organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Estructura organizacional, Influencia del líder, Respaldo del grupo y Falta de cohesión. El ambiente laboral que influye en la actitud de los colaboradores es referido al clima organizacional, si el ambiente es solidario, cordial o rígido es posible que genere en el colaborador diferentes grados de estrés, de acuerdo a la percepción del colaborador. La estructura organizacional es el modo en como las actividades se coordinan, unen y dividen en una organización manteniendo una relación con gerentes y empleados. El Territorio organizacional es el lugar o espacio personal donde el colaborador realiza sus actividades, es decir donde trabaja, piensa, juega y bromea. La tecnología se refiere al conocimiento de la misma usada en sus labores diarias. La influencia del Líder es Referido a puestos de supervisión y liderazgo que se ejercen en la empresa. La Falta de cohesión se refiere al nivel de Cohesión necesario con los compañeros de trabajo. El Respaldo del grupo se refiere al respaldo del grupo de trabajo hacia el trabajador.

Las teorías que sostienen la variable Desempeño Laboral son: Según Bohórquez (2020) el rendimiento laboral es el escalón de realización que alcanza el trabajador en un determinado tiempo mientras logra alcanzar los retos de la organización. El desempeño comprende los comportamientos o acciones observadas relevantes en los empleados mientras logra los objetivos organizacionales, Chiavenato (2000). Considera que para la organización la fortaleza más importante es el buen desempeño laboral que es cómo se comporta

el trabajador para lograr los objetivos fijados, las características individuales que presenta son: habilidades, necesidades, capacidades y cualidades, entre otros. Estas características que tenemos nos permiten producir comportamientos que pueden lograr los resultados deseados en la empresa. Según Robbins (2017), el desempeño está vinculado con la capacidad de organizar y coordinar las actividades que integradas dan el modelo de comportamiento de las personas que participan de un proceso productivo. Según Mondy y Noe (2005) al medir el rendimiento de los trabajadores se contemplan procesos con distintos métodos y criterios de medición en las diferentes etapas: Planificar Recursos Humanos, Desarrollar Recursos Humanos, Reclutar y Seleccionar. En cuanto a los beneficios Garate (2017) atribuye que el desempeño laboral proporciona beneficios a la institución y a las personas contribuyendo a la satisfacción de los colaboradores garantizando el alcance de los objetivos organizacionales. Para Dancourt (2018) el desempeño laboral son las acciones que el trabajador realiza de manera positiva, relacionados con su capacidad física, intelectual y actitudes dentro de su área de trabajo. Chiavenato (2014) argumenta que evaluar el desempeño es una consistente evaluación del proceder de las personas en los puestos que ejercen. Puede estar a cargo de una comisión de evaluación o el propio empleado, de acuerdo a los objetivos de la evaluación.

Dolan (2007) establece 3 dimensiones para el desempeño laboral: Conocimiento, Organización y Responsabilidad. El conocimiento es la capacidad para desarrollar eficientemente sus funciones. El conocimiento es adquirido con la experiencia, y se refleja en el comportamiento y las cualidades del trabajador. La Organización comprende el liderazgo del supervisor, su nivel de persuasión, como orienta e influye en los demás. El liderazgo comprende las habilidades directivas presentes en una persona para influir en la manera de proceder en los empleados de la empresa. La responsabilidad es conocer si el trabajador es capaz de hacer frente a responsabilidades o un cargo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque: Se usó el enfoque cuantitativo. La investigación cuantitativa (Hernández et al., 2014) se fundamenta en el ámbito estadístico, se realizan mediciones numéricas y a partir de ellas se analiza la realidad objetiva determinando patrones de comportamiento del problema o fenómeno planteado.

Tipo: Fue de tipo aplicada, porque la investigación servirá para generar conocimiento sobre el tema en la empresa. La investigación es aplicada cuando la generación de conocimiento se aplica directamente a los problemas de un sector productivo o de la sociedad (Lozada, 2014).

Nivel: Nivel correlacional debido a que se pudo visualizar como se relacionan nuestras variables, para luego poder realizar un análisis. La investigación correlacional (Cazau, 2006) intenta determinar cómo se relacionan entre sí fenómenos de estudio diversos. En una investigación correlacional se busca conocer si hay correlación entre las variables estudiadas, a qué tipo de correlación corresponde, indicando el grado o intensidad de las mismas.

Diseño: Diseño no experimental. Según Hernández et al. (2014), una investigación no experimental es definida como el estudio en donde se observa a la manifestación en su entorno sin la alteración intencional de las variables para luego realizar un análisis.

Corte: Se siguió un corte transversal en la presente investigación. La investigación transversal según Bernal (2016) es aquella donde el momento en que se obtiene la información de los objetos de estudio es único. Para Hernández et al., (2018), una investigación sigue un corte transversal si durante la investigación solo se recopila datos una única vez.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente

Estrés

Definición Conceptual

Según la OMS (2004) el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”.

Definición Operacional

OIT-OMS (2009) establece 7 dimensiones para la variable estrés: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo.

Variable Dependiente

Desempeño laboral

Definición Conceptual

Según Chiavenato (2000) definió al desempeño laboral como “La forma de comportarse del trabajador en el ambiente de trabajo en base a sus objetivos que fija la empresa, así como los individuales

Definición Operacional

Dolan (2007) establece 3 dimensiones para el desempeño laboral: Conocimiento, Organización y Responsabilidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: La población, definido por Hernandez et al. (2014), es la unión de la totalidad de sujetos que coinciden con un grupo de criterios, y que a la vez pueden ser estudiadas y de la cual se busca inferir los resultados. La presente investigación tiene una población objetivo conformado por 70 trabajadores que laboran en al área de mantenimiento de sistemas conformado por las áreas de: Desarrollo (45), Gestión (5), Calidad (10) y Servidores (10). **Criterios de inclusión:** La característica que se consideró para seleccionar a la población, es que los trabajadores tengan en la empresa por lo menos 1 año de antigüedad. **Criterios de exclusión:** Se excluirá de la aplicación de la encuesta a los trabajadores que se encuentren de vacaciones, periodo de lactancia o estén con licencia.

Muestra: Dado que es una población finita, pequeña y es considerado un número accesible de sujetos, se puede obtener la información necesaria de la población

objetivo, por lo tanto, la muestra está dada por todas las unidades de estudio de la población.

Según Ramírez (1999), aquella población donde el total de sus elementos son identificables por el investigador es una población finita.

Ramírez (1997) llama una muestra censal a aquella muestra donde el total de las unidades de investigación es incluido en la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos. Este estudio ha utilizado la encuesta como técnica de recolección de datos.

Para Ávila (2006), la encuesta es útil en el estudio de poblaciones a través de muestras representativas analizadas que permiten explicar las variables de estudio y la frecuencia.

Instrumentos de recolección de datos: Para Bernal (2016) el cuestionario corresponde a un grupo de preguntas que fueron realizadas para generar la data necesaria que ayude a conseguir los objetivos trazados en un proyecto de investigación. El cuestionario nos permite mediante la unidad de análisis obtener información.

Como instrumento de investigación para medir la variable estrés fue utilizada la escala de Estrés Laboral, cuestionario de la OIT – OMS respaldado por Ivancevich y Matteson (1989), es un cuestionario que cuenta con la validez y el respaldo de las 2 instituciones.

La variable desempeño laboral tuvo como instrumento el Formato Convencional de Apreciación de Dolan(2007), es un instrumento muy usado a nivel internacional y cuenta con la validez necesaria.

La confiabilidad fue medida mediante la realización de 10 encuestas sobre el desempeño laboral y otras 10 encuestas en referencia al estrés del personal de la empresa de consultoría de Lima.

La consistencia interna se refiere al grado de interrelación entre los elementos. (Green et al., 1977).

A los resultados se aplicó la fórmula desarrollado por J.L. Cronbach(1951).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Según:

k : Cantidad de preguntas(items) del instrumento

$\sum_{i=1}^k S_i^2$: Suma de las varianzas de las preguntas

S_t^2 : Varianza total del instrumento:

α : Coeficiente de confiabilidad

Los resultados obtenidos son presentados a continuación:

Tabla 1

Alfa de Cronbach

		Estrés	Desempeño laboral
	k	25	10
S_t^2		83.650	5.210
$\sum_{i=1}^k S_i^2$		11.970	27.890
	α	0.89	0.90

Tabla 2

Alfa de Cronbach Estrés

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.893	25

Tabla 3

Alfa de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	10

Se puede observar que los coeficientes Alfa de Cronbach se encuentran en el rango entre 0.72 y 0.99 por lo que presentan una excelente confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Se realizará la coordinación con el jefe del área de mantenimiento, para el permiso respectivo. Se tendrá contacto con toda la población de las cuatro áreas involucradas, para manifestarles el propósito de la investigación a realizar. Se enviará la encuesta estructurada mediante el correo electrónico institucional a todos los miembros de la muestra. Se empezará a recabar las respuestas. Se revisará la calidad de cada encuesta y se procederá a eliminar errores, si los hubiese. Los datos fueron analizados con la herramienta SPSS para obtener el Alfa de Cronbach, se interpretará los resultados y se darán las conclusiones y las recomendaciones finalmente.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizará el cuestionario en Google Forms para capturar la respuesta de nuestra población objetivo, luego los resultados se exportarán a un Excel para ser trabajados en un paquete estadístico.

Se utilizó el SPSS como software estadístico para analizar los datos, se hizo un análisis descriptivo causal de las variables utilizando estadísticas como tabla de porcentajes y frecuencias. Para conocer la posible correlación estrés y desempeño laboral el coeficiente de Rho de Spearman fue aplicado.

3.7 Aspectos éticos

La data obtenida cumple con criterios de objetividad, veracidad, originalidad y confidencial. Se ha respetado la Guía para la realización de Trabajo de Investigación de la Universidad y se aplicó las Normas APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, son presentados los resultados correspondientes a la variable estrés laboral.

Tabla 4

Frecuencias con datos agrupados variable Estrés

	Baja		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Clima Organizacional	70	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
Estructura Organizacional	49	70.00%	21	30.00%	0	0.00%
Territorio Organizacional	65	92.86%	5	7.14%	0	0.00%
Tecnología	0	0%	7	10.00%	63	90.00%
Influencia del Líder	49	70.00%	7	10.00%	14	20.00%
Falta de cohesión	14	20.00%	0	0.00%	56	80.00%
Respaldo del grupo	14	20.00%	36	51.43%	20	28.57%
Estrés	29	41.43%	13	18.57%	28	40%

Análisis: En la tabla 4 se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, existe mayormente un estrés alto para las dimensiones Tecnología (90%) y Falta de Cohesión (80%), a su vez el Clima Organizacional tiene un nivel bajo (100%), de igual forma el Territorio Organizacional (92.86%).

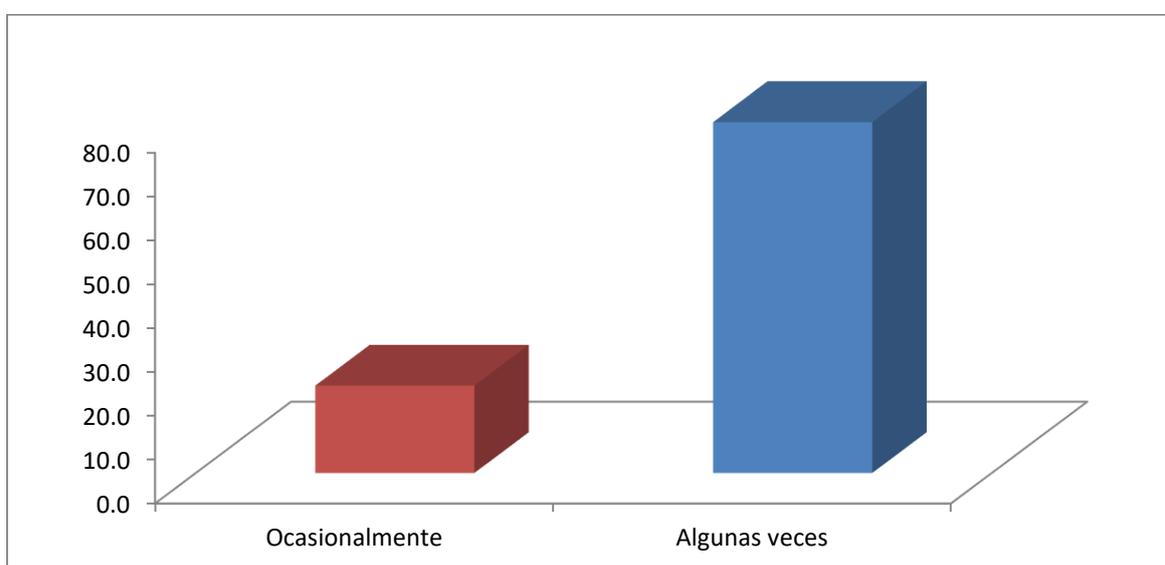
Tabla 5

El personal de la empresa no comprende la misión y metas de la organización

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	14	20.0	20.0
Algunas veces	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 1

El personal de la empresa no comprende la misión y metas de la organización



Análisis: En la figura 1 y tabla 5 se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que algunas veces el personal de la empresa no entiende la misión y metas de la organización, a su vez un 20% (14 empleados) expresan que ocasionalmente.

Se puede concluir que la misión de la empresa no ha sido internalizada por los trabajadores ya que se presenta un gran desconocimiento, al no tener claro porque se realiza el trabajo influye negativamente en el clima organizacional y puede incrementar la sensación de estrés.

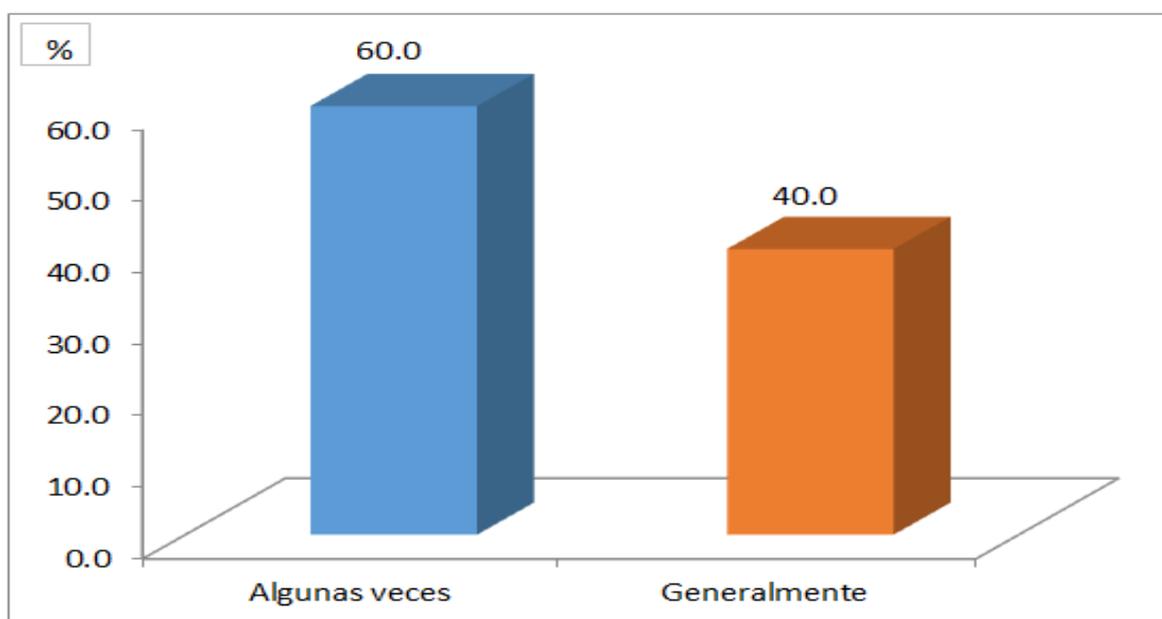
Tabla 6

La forma de rendir informes ante mi superior me hace sentir presionado

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Algunas veces	42	60.0	60.0
Generalmente	28	40.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 2

La forma de rendir informes ante mi superior me hace sentir presionado



Análisis: En la figura 2 y tabla 6 se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que algunas veces la forma de rendir informe antes su superior le hace sentir presionado, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que generalmente.

Se concluye que el alto porcentaje que manifiesta sentirse presionado por su superior, se debe revisar la forma de interacción con los superiores, y el estilo de liderazgo adoptado ya que puede influir negativamente en la sensación de estrés.

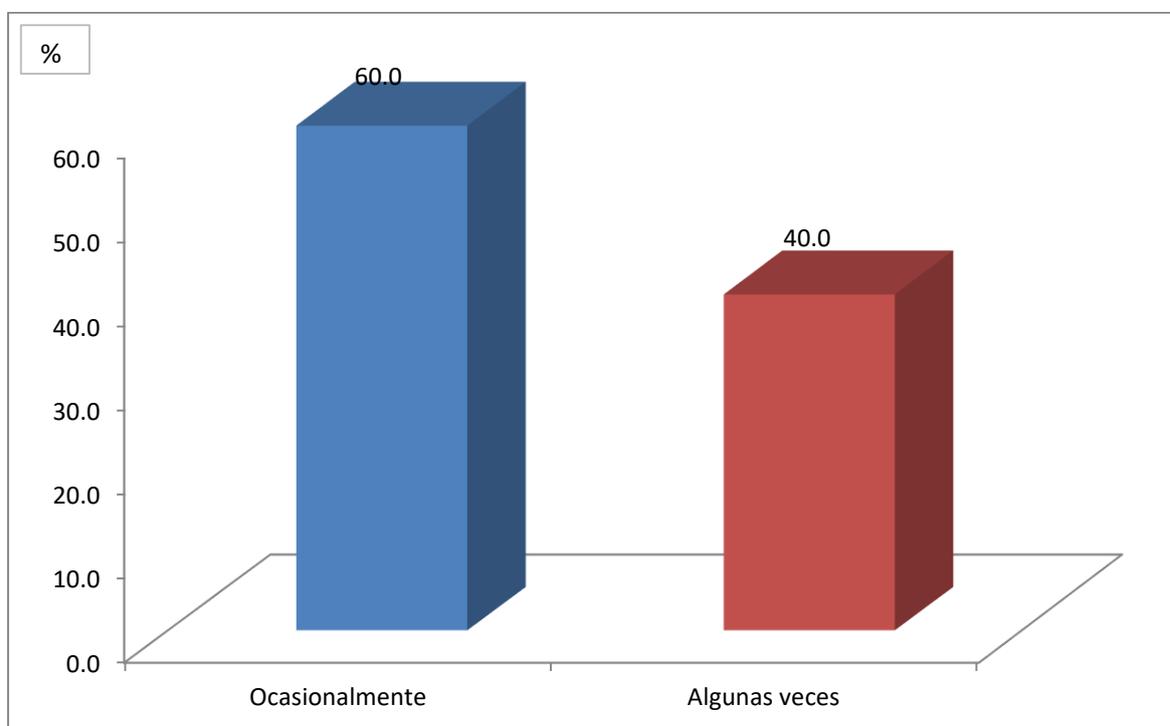
Tabla 7

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	42	60.0	60.0
Algunas veces	28	40.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 3

No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo



Análisis: En la figura 3 y tabla 7 se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo que concierne a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que ocasionalmente no está en condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que algunas veces.

Se concluye que al no tener control de las actividades que realiza incrementa el indicador territorio organizacional que genera una mayor sensación de estrés en el trabajador.

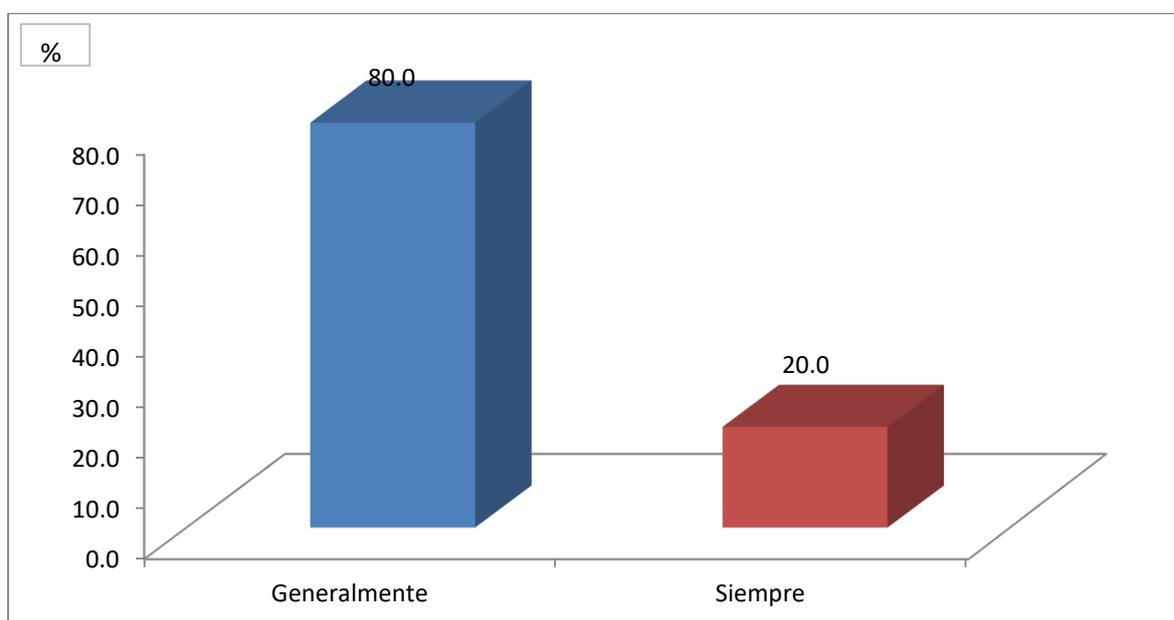
Tabla 8

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Generalmente	56	80.0	80.0
Siempre	14	20.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 4

El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado



Análisis: En la figura 4 y tabla 8, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que generalmente el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo completo es limitado, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que siempre.

En conclusión, existe un alto porcentaje que considera que las condiciones para llevar a cabo su trabajo no son las adecuadas, se debe verificar si los trabajadores son capacitados para poder rendir mejor y poder disminuir la sensación de estrés.

Tabla 9

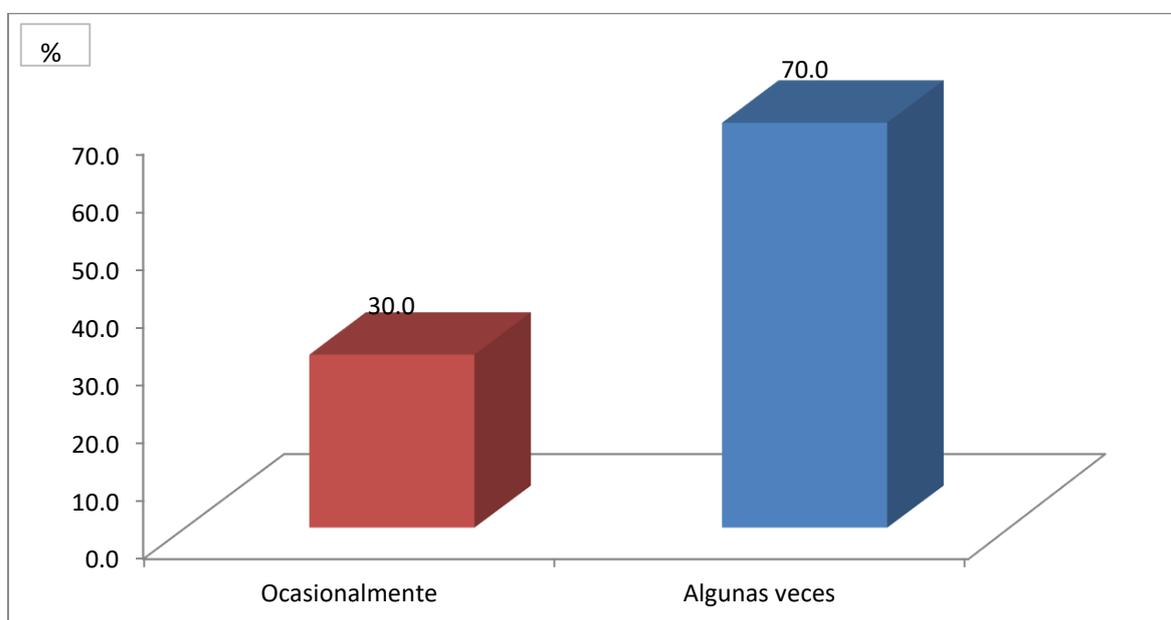
Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	21	30.0	30.0
Algunas veces	49	70.0	100.0
Total	70	100.0	

Fuente: SPSS V25.

Figura 5

Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes



Análisis: En la figura 5 y tabla 9, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo que respecta a la variable estrés laboral, el 70% (49 empleados) señalan que algunas veces su supervisor no da la cara por ellos ante los jefes, mientras que un 30% (21 empleados) expresan que ocasionalmente.

Se aprecia que el trabajador no cuenta con la seguridad para realizar su labor.

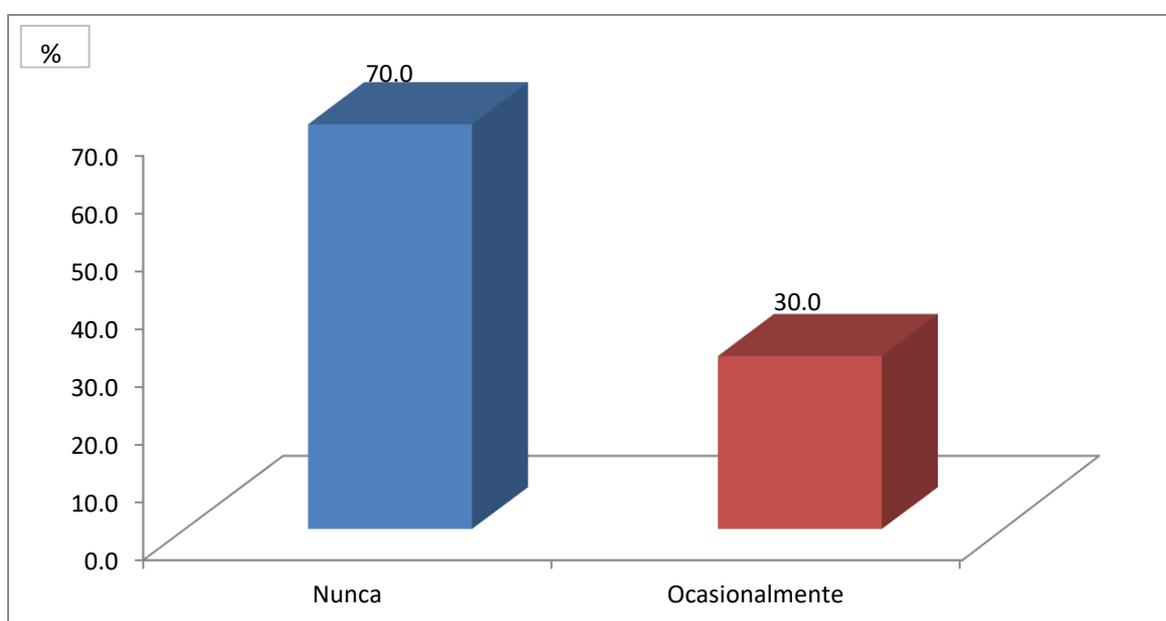
Tabla 10

Mi supervisor no me respeta

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Nunca	49	70.0	70.0
Ocasionalmente	21	30.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 6

Mi supervisor no me respeta



Análisis: En la figura 6 y tabla 10, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 70% (49 empleados) señalan que nunca su supervisor le respeta, mientras que un 30% (21 empleados) expresan que ocasionalmente.

Se concluye que hay un alto porcentaje de empleados que tienen conflicto con los supervisores y puede contribuir a un mayor nivel de estrés en el personal.

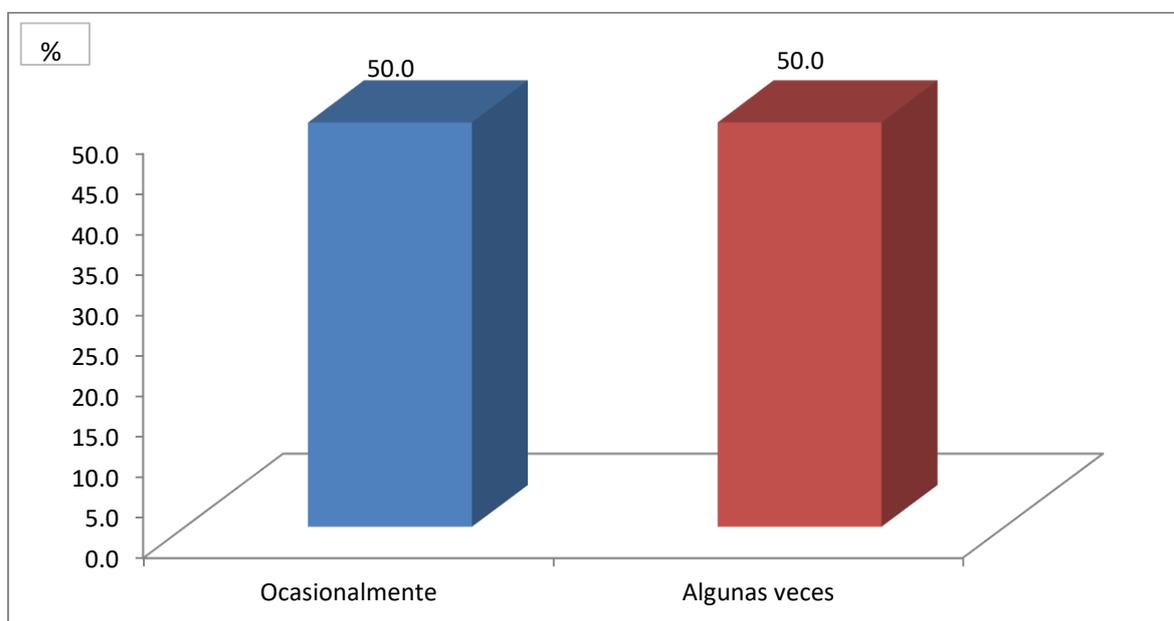
Tabla 11

No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	35	50.0	50.0
Algunas veces	35	50.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 7

No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha



Análisis: En la figura 7 y tabla 11, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 50% (35 empleados) señalan que ocasionalmente es parte de un grupo de colaboración estrecha, en tanto que un 50% (35 empleados) expresan que algunas veces.

Se concluye que existe poca colaboración entre los empleados lo que puede incrementar el nivel de estrés del personal.

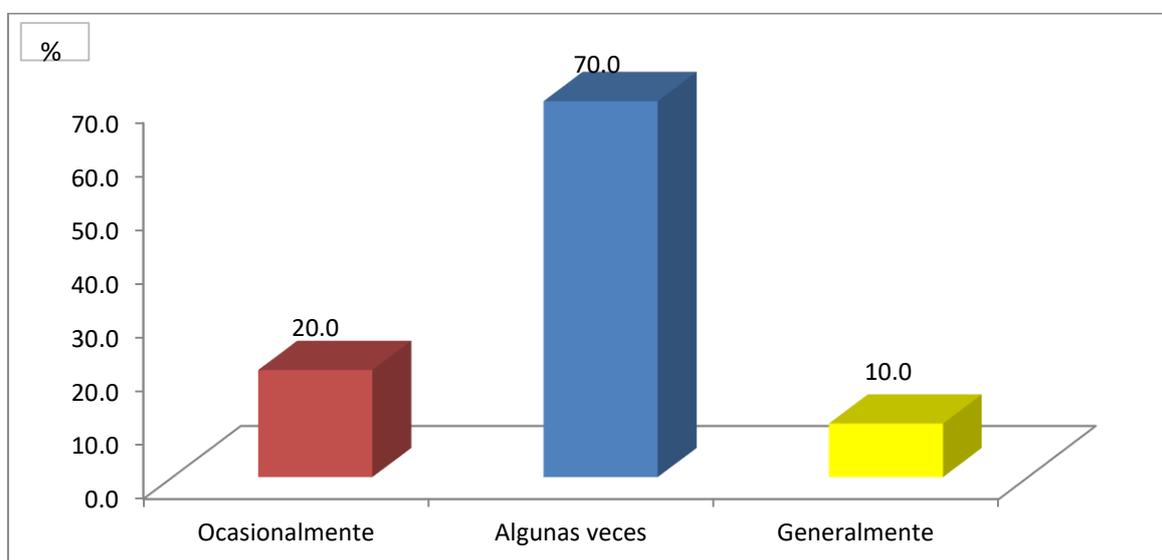
Tabla 12

Mi equipo no respalda mis metas profesionales

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	14	20.0	20.0
Algunas veces	49	70.0	90.0
Generalmente	7	10.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 8

Mi equipo no respalda mis metas profesionales



Análisis: En la figura 8 y tabla 12, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 70% (49 empleados) señalan que algunas veces su equipo no respalda sus metas profesionales, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que ocasionalmente y 10% (7) generalmente.

Se concluye que a veces no existe respaldo hacia el trabajador ocasionando una falta de cohesión que puede incrementar los niveles de estrés del colaborador.

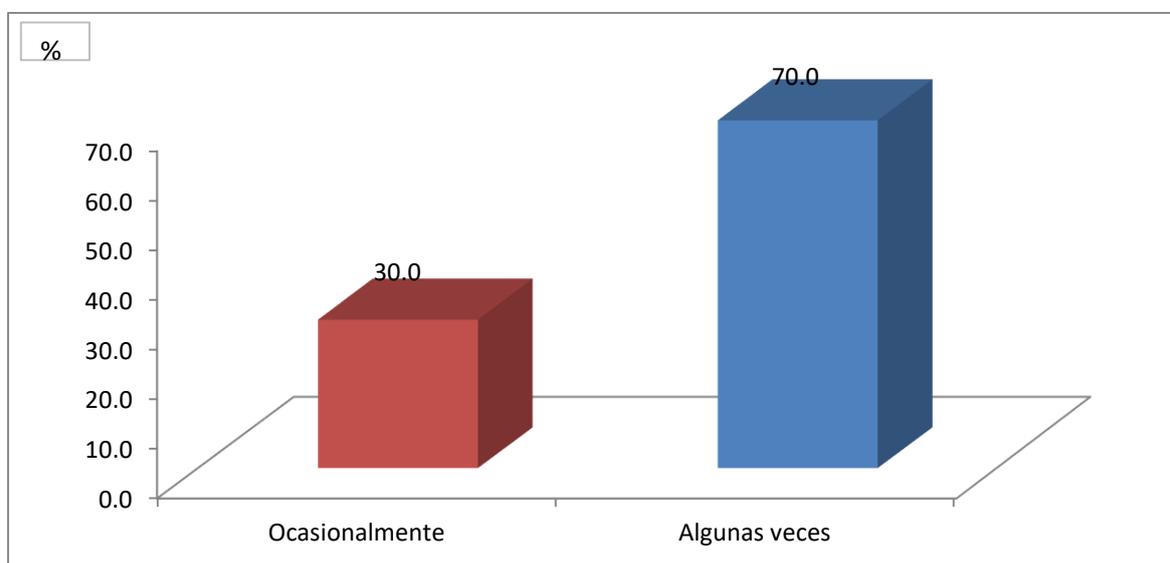
Tabla 13

Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	21	30.0	30.0
Algunas veces	49	70.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 9

Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización



Análisis: En la figura 9 y tabla 13, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 70% (49 empleados) señalan que algunas veces su equipo no disfruta del estatus o prestigio dentro de la organización, mientras que un 30% (21 empleados) expresan que ocasionalmente.

Se concluye que el no ser partícipe de un equipo con un prestigio ganado en la empresa puede incrementar los niveles de estrés del colaborador.

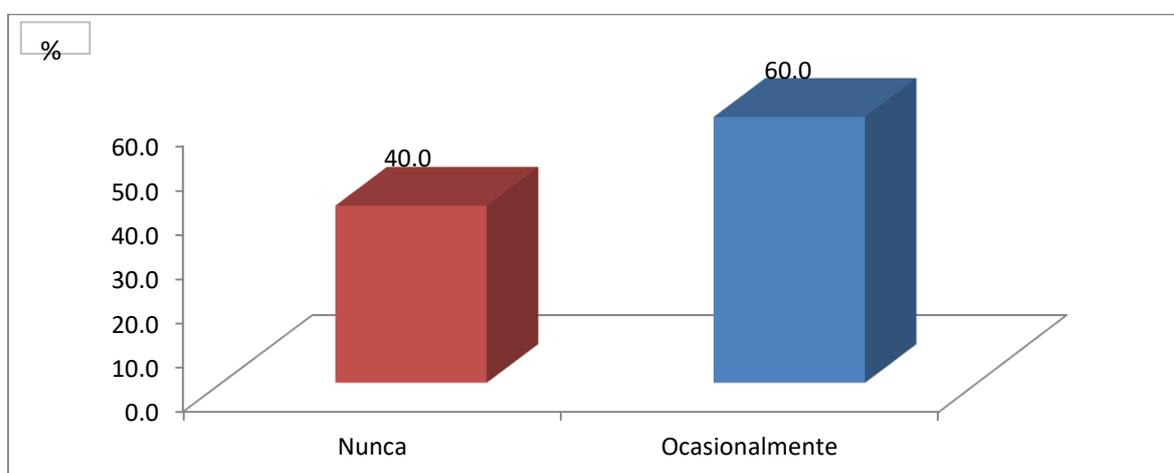
Tabla 14

La estrategia de la organización no es bien comprendida

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Nunca	28	40.0	40.0
Ocasionalmente	42	60.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 10

La estrategia de la organización no es bien comprendida



Análisis: En la figura 10 y tabla 14, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que ocasionalmente la estrategia de la organización no es bien comprendida, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que nunca.

Se concluye que la estrategia de la organización no está bien difundida por lo tanto el clima organizacional no puede ser el mejor y generar mayores niveles de estrés.

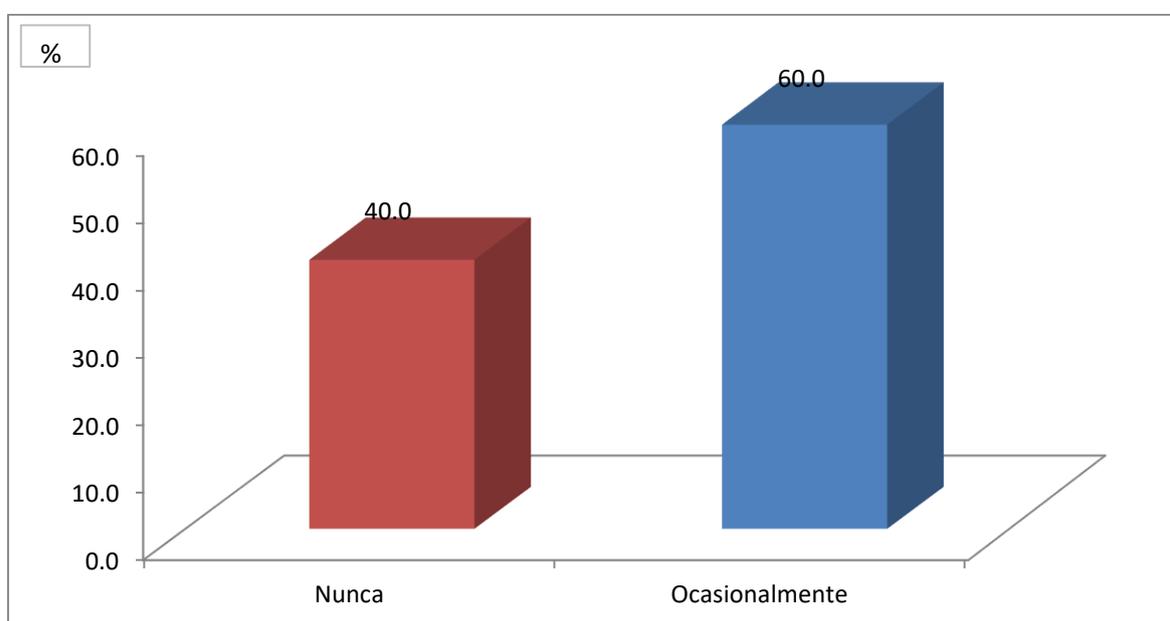
Tabla 15

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Nunca	28	40.0	40.0
Ocasionalmente	42	60.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 11

Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño



Análisis: En la figura 11 y tabla 15, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo que respecta a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que ocasionalmente las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden su buen desempeño, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que nunca.

Se concluye que la estrategia de las políticas de la organización no está bien difundida por lo tanto el clima organizacional no puede ser el mejor y generar mayores niveles de estrés.

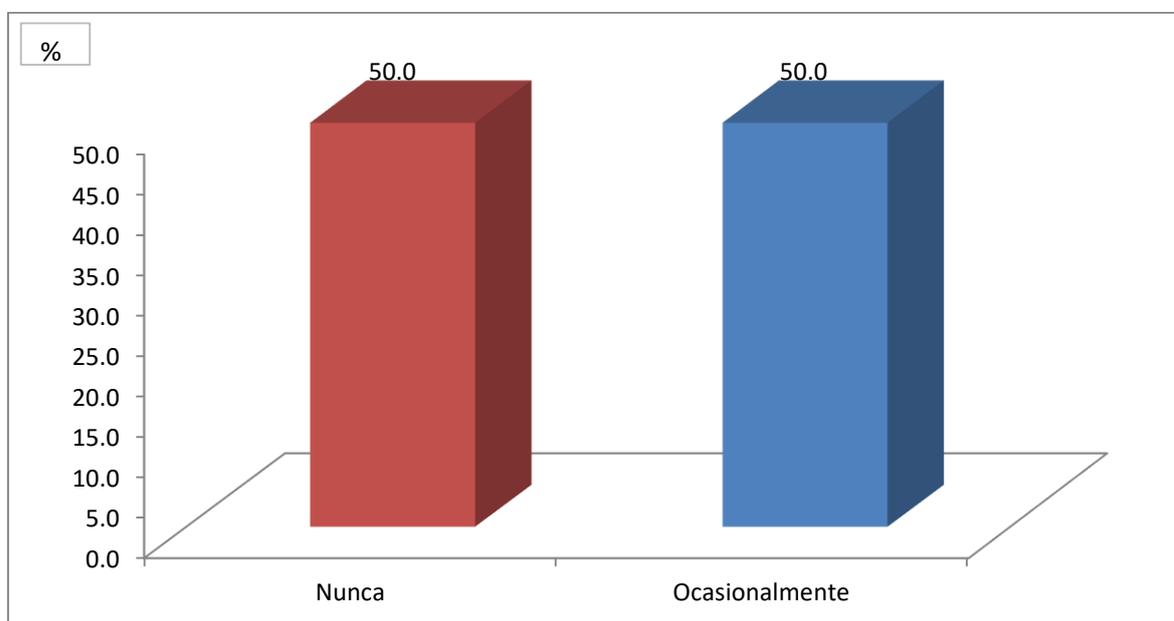
Tabla 16

Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Nunca	35	50.0	50.0
Ocasionalmente	35	50.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 12

Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo



Análisis: En la figura 12 y tabla 16, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 50% (35 empleados) señalan que ocasionalmente una persona a su nivel tiene poco control sobre el trabajo, mientras que un 50% (35 empleados) expresan que nunca.

Se concluye que el tener poco control sobre las actividades puede ocasionar en los empleados un mayor nivel de estrés.

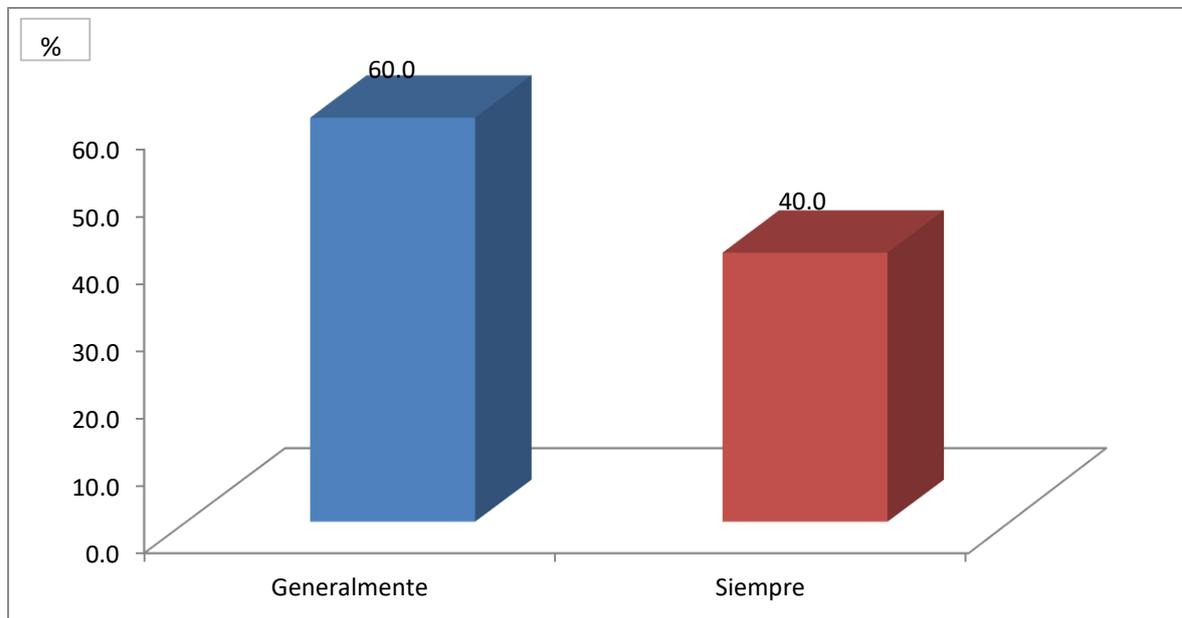
Tabla 17

Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Generalmente	42	60.0	60.0
Siempre	28	40.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 13

Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal



Análisis: En la figura 13 y tabla 17, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que generalmente su supervisor no se preocupa de su bienestar personal, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que nunca.

Se concluye que el tener poco control sobre las actividades puede ocasionar en los empleados una mayor sensación de grado de estrés.

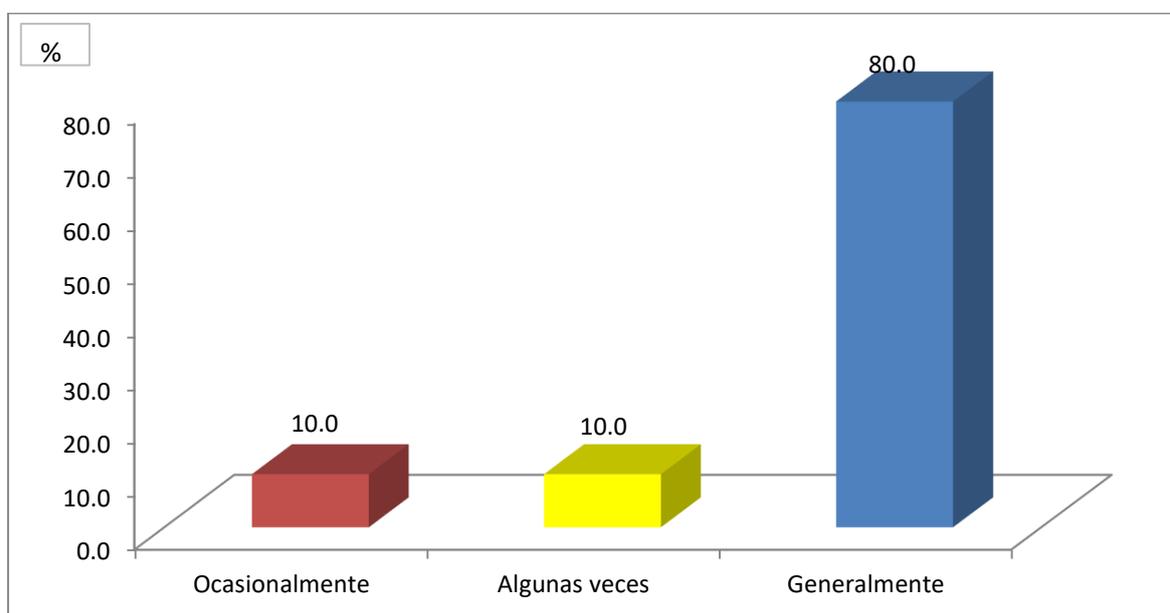
Tabla 18

No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	7	10.0	10.0
Algunas veces	7	10.0	20.0
Generalmente	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 14

No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo



Análisis: En la figura 14 y tabla 18, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que generalmente no tienen el conocimiento técnico para continuar siendo competitivo, mientras que un 10% (7 empleados) expresan que ocasionalmente y 10% (7 empleados) algunas veces.

Se concluye que la mayor parte del personal no se siente capacitado en la tecnología necesaria para realizar un adecuado trabajo por lo que se debe realizar una capacitación entre pares para poder mejorar esta sensación y no contribuir a un posible mayor nivel de estrés.

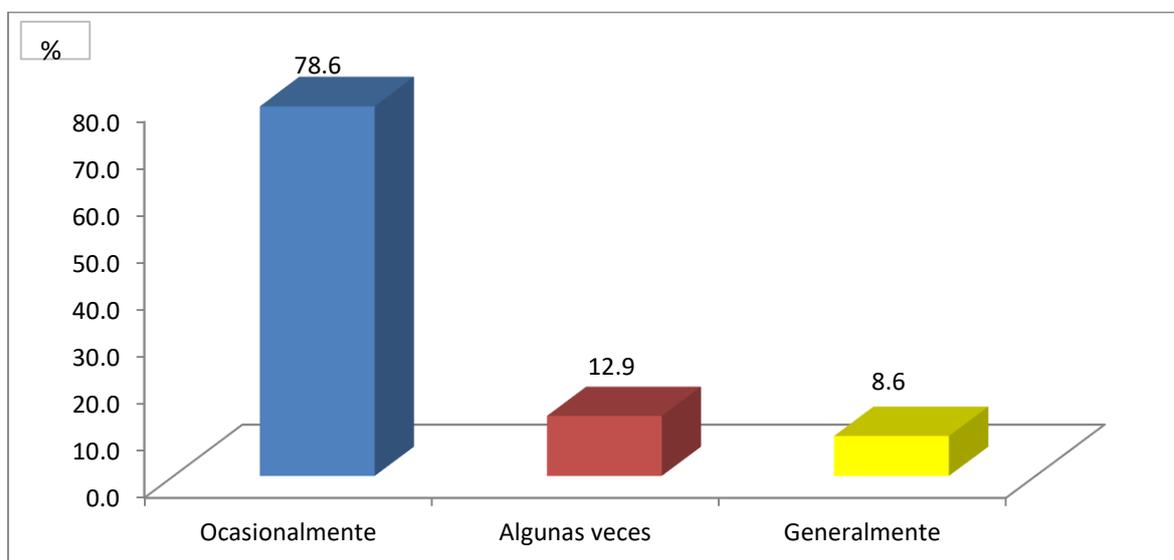
Tabla 19

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	55	78.6	78.6
Algunas veces	9	12.9	91.4
Generalmente	6	8.6	100.0
Total	70	100.0	

Figura 15

No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo



Análisis: En la figura 15 y tabla 19, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 78.6% (55 empleados) señalan que ocasionalmente no tiene derecho a un espacio privado de trabajo, mientras que un 12.9% (9 empleados) expresan que algunas veces y 8.6% (6 empleados) generalmente.

Se concluye que al tener ocasionalmente un espacio privado de trabajo puede generar en el trabajador una presión que incremente el nivel de estrés.

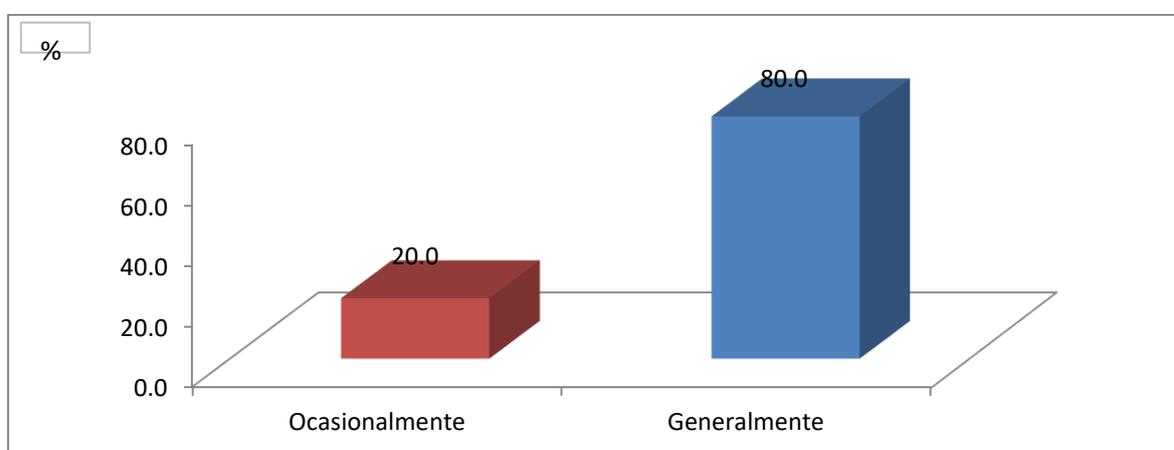
Tabla 20

La estructura formal tiene demasiado papeleo

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	14	20.0	20.0
Generalmente	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 16

La estructura formal tiene demasiado papeleo



Análisis: En la figura 16 y tabla 20, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que ocasionalmente la estructura formal tiene demasiado papeleo, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que ocasionalmente.

Se concluye que en la realización de su trabajo requiere de muchos pasos burocráticos, los cuales pueden ser considerados en la realización de pedidos hacia la empresa el cual consta de procesos que demoran en atender, esto incrementa el estrés laboral de los trabajadores.

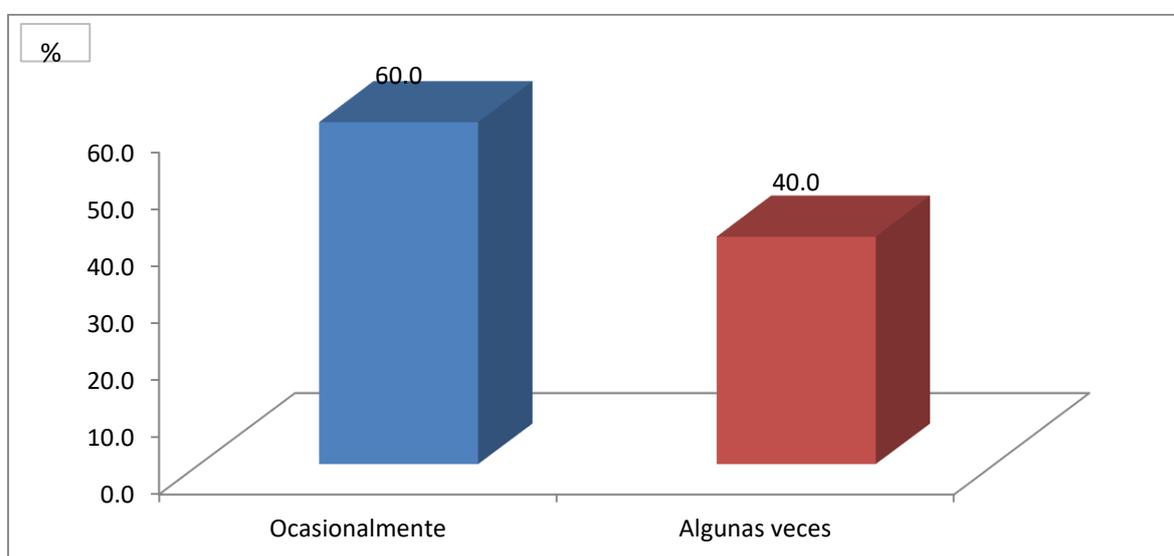
Tabla 21

Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	42	60.0	60.0
Algunas veces	28	40.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 17

Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo



Análisis: En la figura 17 y tabla 21, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo que respecta a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que ocasionalmente su supervisor no tiene confianza en el desempeño de su trabajo, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que algunas veces.

Se concluye que el trabajador no tiene una buena relación con su supervisor por los que esto puede incrementar el estrés laboral de los trabajadores.

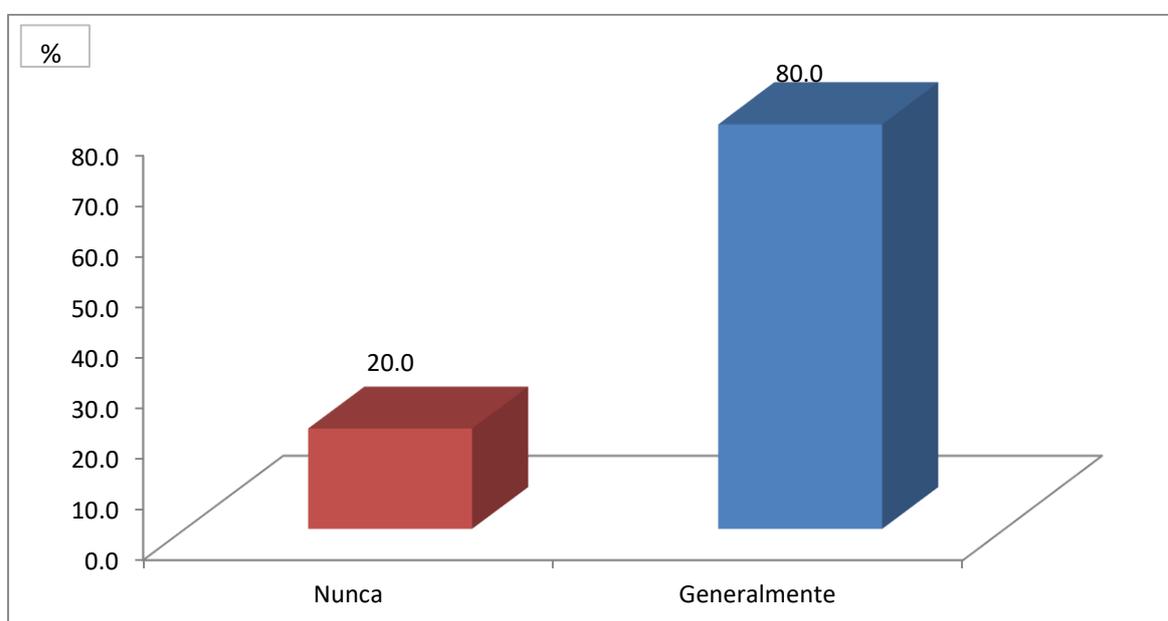
Tabla 22

Mi equipo se encuentra desorganizado

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Nunca	14	20.0	20.0
Generalmente	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 18

Mi equipo se encuentra desorganizado



Análisis: En la figura 18 y tabla 22, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que generalmente su equipo se encuentra desorganizado, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que nunca.

Se concluye que el trabajador considera que su equipo se encuentra desorganizado lo que conlleva a una falta de cohesión como equipo y puede incrementar el estrés laboral de los trabajadores.

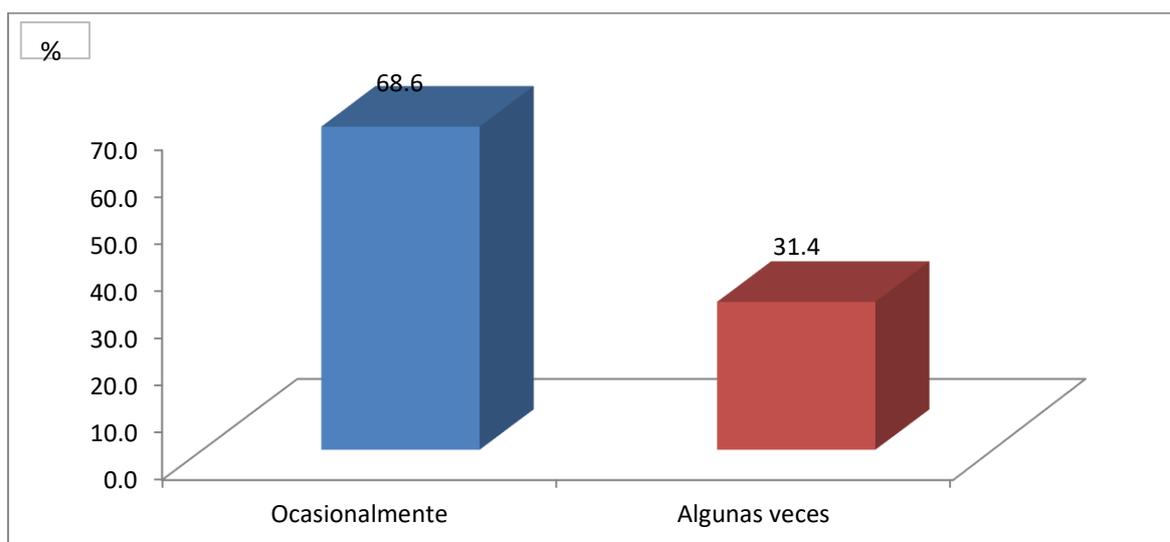
Tabla 23

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	48	68.6	68.6
Algunas veces	22	31.4	100.0
Total	70	100.0	

Figura 19

Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes



Análisis: En la figura 19 y tabla 23, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo concerniente a la variable estrés laboral, el 68.6% (48 empleados) señalan que ocasionalmente su equipo no le brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que hacen los jefes, mientras que un 31.4% (22 empleados) expresan que algunas veces.

Se concluye que el trabajador considera que ocasionalmente siente protección de su grupo de trabajo, por lo tanto, el respaldo de grupo no es bueno y puede incrementar el estrés laboral de los trabajadores.

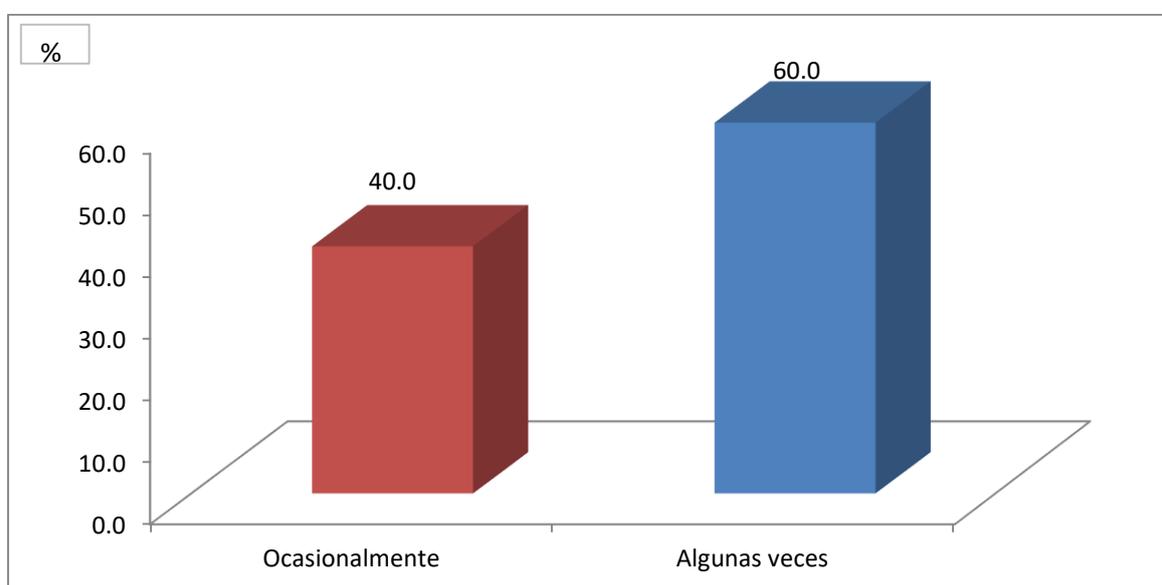
Tabla 24

La organización carece de dirección y objetivo

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	28	40.0	40.0
Algunas veces	42	60.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 20

La organización carece de dirección y objetivo.



Análisis: En la figura 20 y tabla 24, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que algunas veces la organización carece de dirección y objetivo, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que ocasionalmente.

La mayoría de empleados piensa que algunas veces la organización no tiene rumbo lo que puede concluirse como falta de motivación y afectar el clima interno y por ende incrementar la sensación de nivel de estrés de los trabajadores.

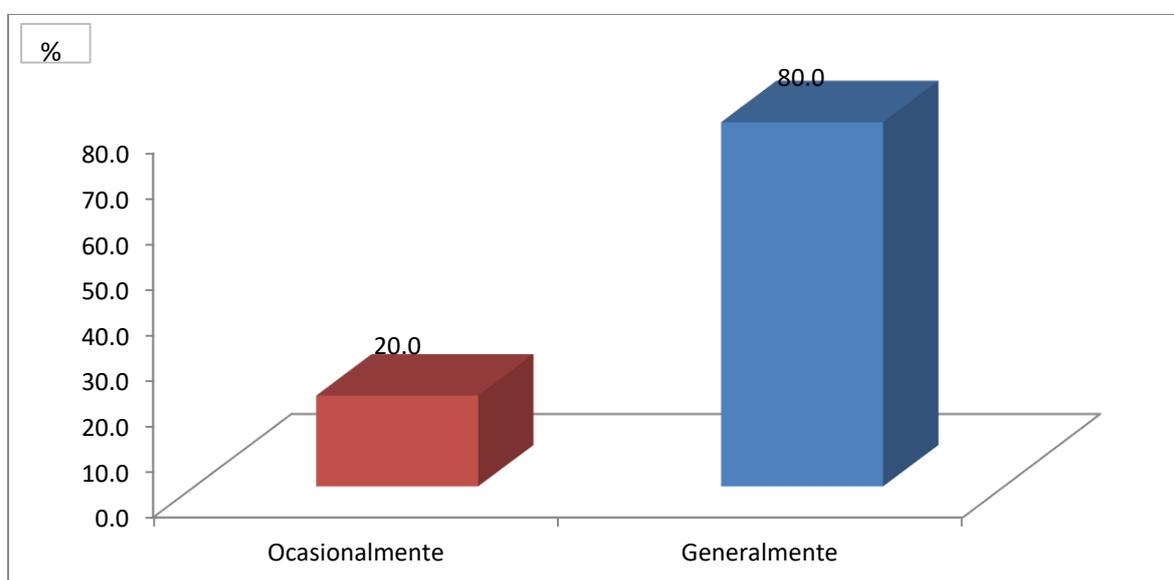
Tabla 25

Mi equipo me presiona demasiado

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	14	20.0	20.0
Generalmente	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 21

Mi equipo me presiona demasiado



Análisis: En la figura 21 y tabla 25, se visualiza que, de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que generalmente el equipo le presiona demasiado, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que ocasionalmente.

La sensación de los trabajadores es que generalmente se sienten demasiado presionados, se concluye que puede influir en la cohesión como equipo y puede incrementar la sensación de estrés de los trabajadores.

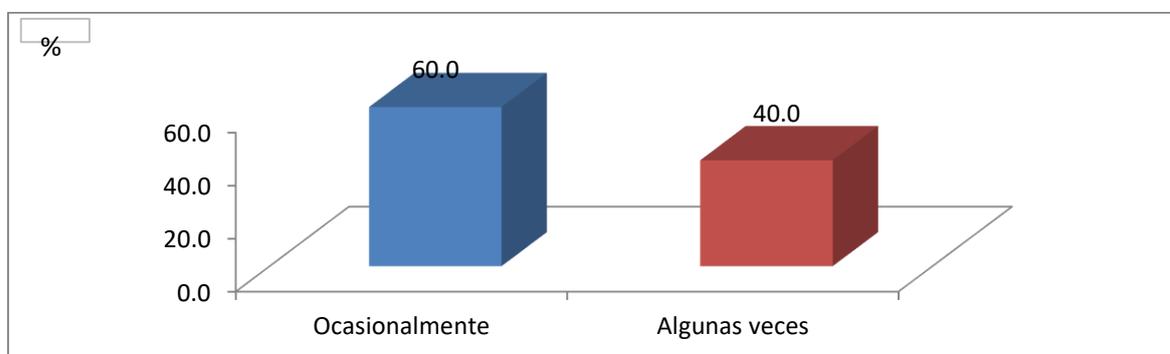
Tabla 26

Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	42	60.0	60.0
Algunas veces	28	40.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 22

Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo



Análisis: En la figura 22 y tabla 26, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo que respecta a la variable estrés laboral, el 60% (42 empleados) señalan que ocasionalmente se siente incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que algunas veces.

La sensación de los trabajadores es que ocasionalmente sienten incomodidad al relacionarse con otros compañeros por lo tanto se concluye que esto puede afectar la relación dentro del espacio donde se desenvuelven y podría incrementar la sensación de estrés de los trabajadores.

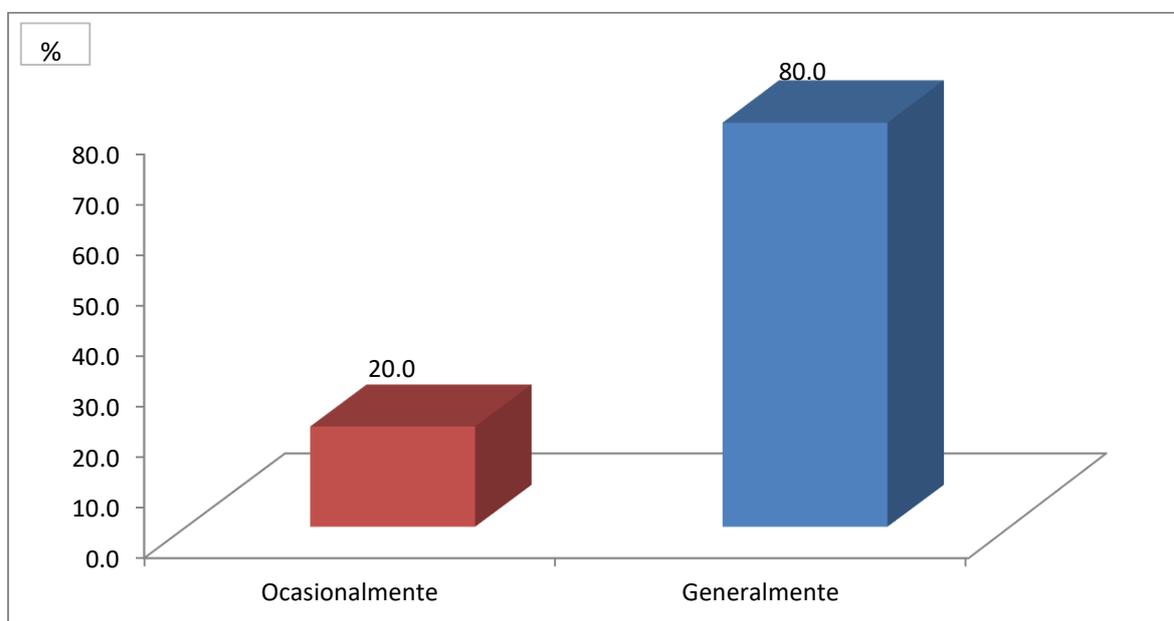
Tabla 27

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	14	20.0	20.0
Generalmente	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 23

Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario



Análisis: En la figura 23 y tabla 27, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que generalmente su equipo no le brinda ayuda técnica cuando es necesario, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que ocasionalmente.

La sensación de los trabajadores es que no reciben apoyo de sus otros compañeros por lo tanto se concluye que esto puede afectar la armonía dentro del espacio donde se desenvuelven y podría incrementar la sensación de estrés de los trabajadores.

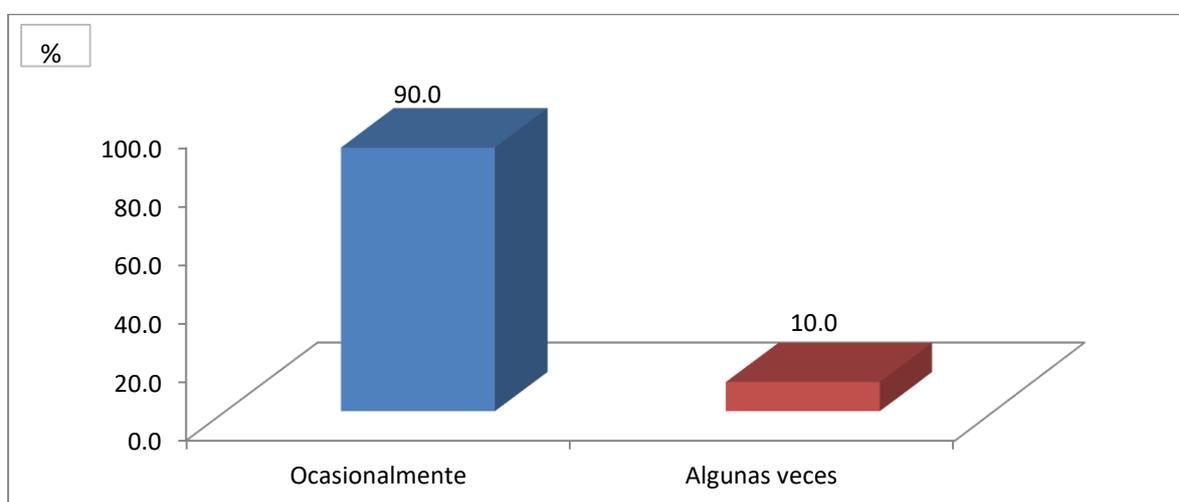
Tabla 28

La cadena de mando no se respeta

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	63	90.0	90.0
Algunas veces	7	10.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 24

La cadena de mando no se respeta



Análisis: En la figura 24 y tabla 28, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 90% (63 empleados) señalan que ocasionalmente en su equipo la cadena de mando no se respeta, mientras que un 10% (7 empleados) expresan que algunas veces.

La sensación de los trabajadores es que la cadena de mando no se respeta por lo tanto se concluye que existe una mala relación con los superiores y podría incrementar la sensación de estrés de los trabajadores.

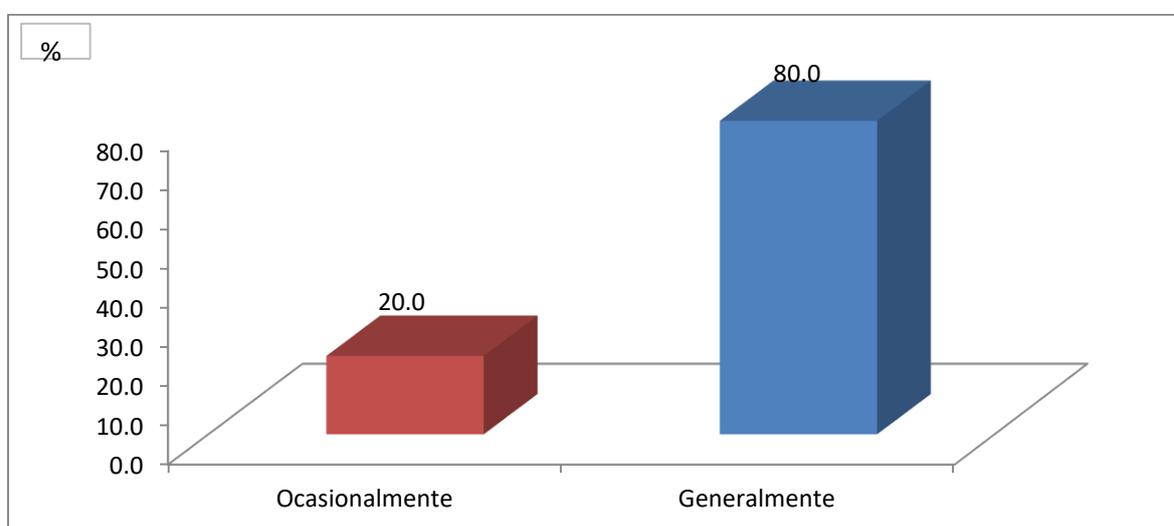
Tabla 29

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia

Escala	Frecuency	%	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	14	20.0	20.0
Generalmente	56	80.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 25

No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia



Análisis: En la figura 25 y tabla 29, se visualiza que, de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable estrés laboral, el 80% (56 empleados) señalan que generalmente no se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia, mientras que un 20% (14 empleados) expresan que ocasionalmente. La sensación de los trabajadores es que generalmente no cuentan con la tecnología idónea para realizar su trabajo por lo tanto se concluye que esto puede mermar el desenvolvimiento de sus actividades, causar frustración y podría incrementar la sensación de estrés de los trabajadores.

Los resultados que se presenta a continuación corresponden a la variable desempeño laboral.

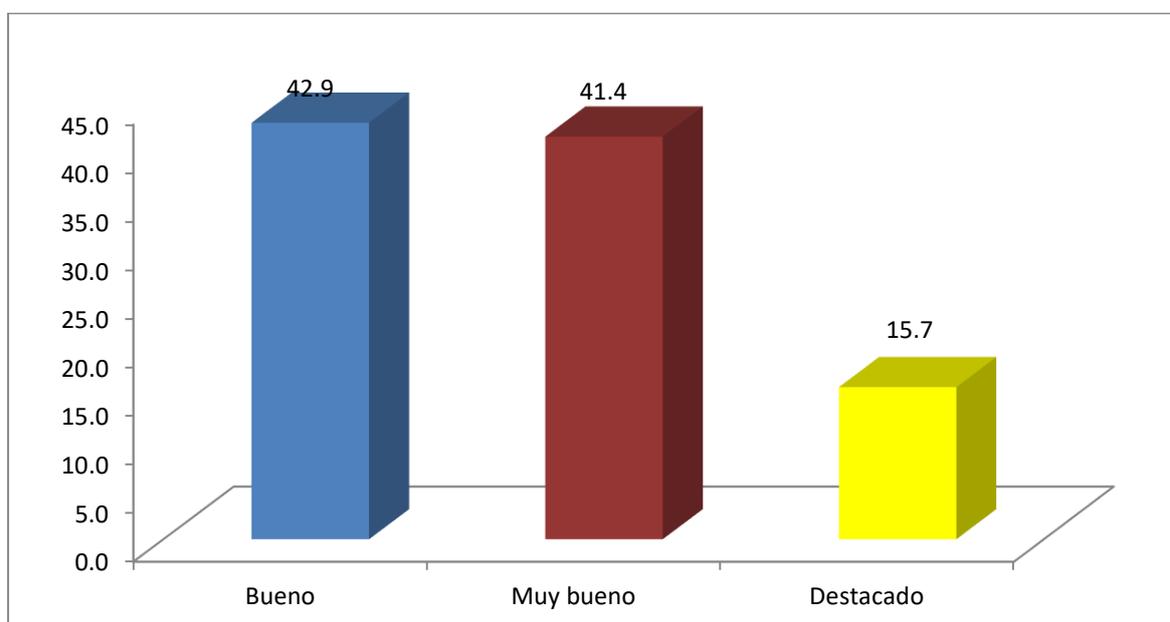
Tabla 30

La precisión y calidad de mi trabajo

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bueno	30	42.9	42.9
Muy bueno	29	41.4	84.3
Destacado	11	15.7	100.0
Total	70	100.0	

Figura 26

La precisión y calidad de mi trabajo



Análisis: En la figura 26 y tabla 30, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 42.9% (30 empleados) señalan que la precisión y calidad de su trabajo es buena, mientras que un 41.4% (29 empleados) expresan que es muy buena y un 15.7% (11 empleados) es destacada.

La mayoría considera que realiza un buen trabajo por lo tanto concluimos que la percepción de su desempeño laboral es alta.

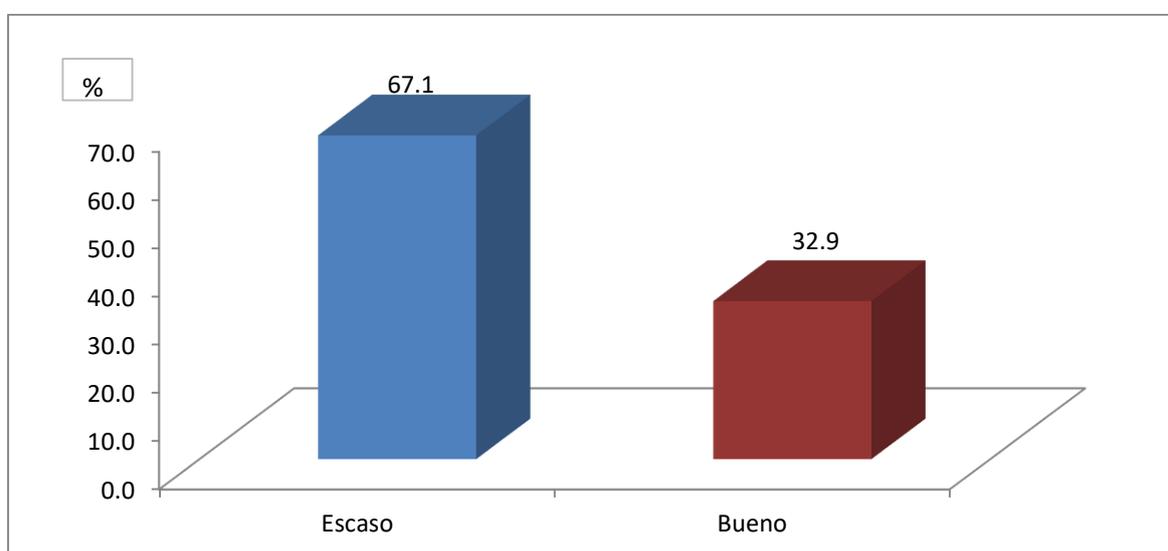
Tabla 31

La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Escaso	47	67.1	67.1
Bueno	23	32.9	100.0
Total	70	100.0	

Figura 27

La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo



Análisis: En la figura 27 y tabla 31, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 67.1% (47 empleados) señalan que la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo es escaso, mientras que un 32.9% (23 empleados) expresan que es buena.

La mayoría considera que la cantidad de trabajo realizada es poca por lo tanto concluimos que la percepción de su desempeño laboral es baja.

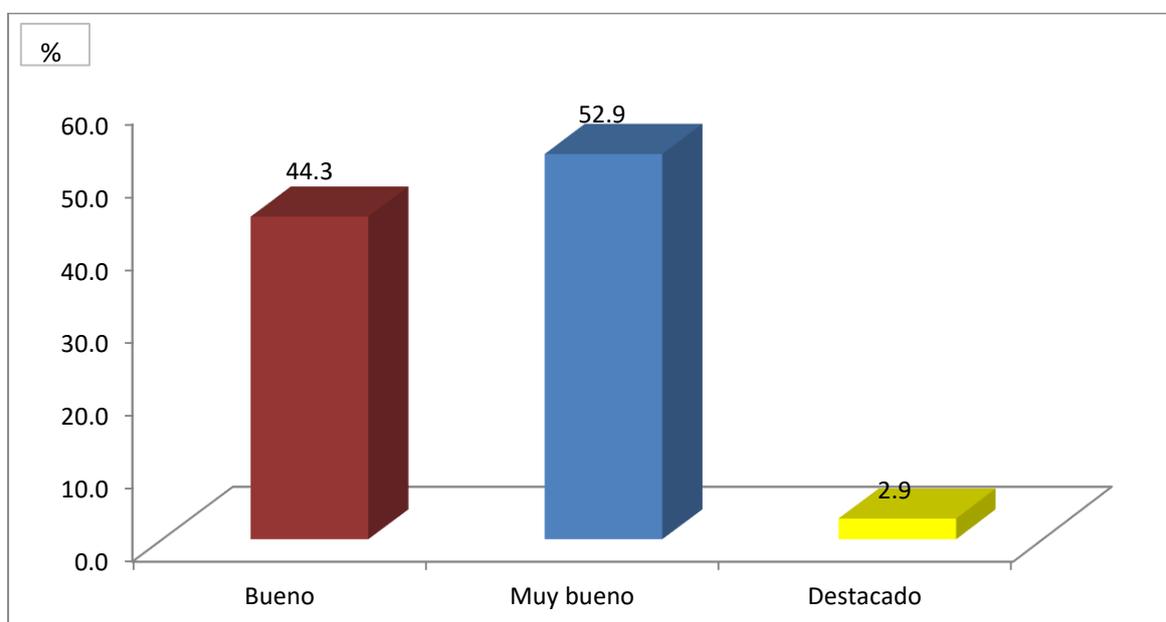
Tabla 32

El conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bueno	31	44.3	44.3
Muy bueno	37	52.9	97.1
Destacado	2	2.9	100.0
Total	70	100.0	

Figura 28

El conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo



Análisis: En la figura 28 y tabla 32, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 52.9% (37 empleados) señalan que el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo es muy bueno, mientras que un 44.3% (31 empleados) expresan que es bueno y un 2.9% (2 empleados) es destacado.

La mayoría considera que tiene un buen conocimiento del puesto por lo tanto concluimos que la percepción de su desempeño laboral es alta.

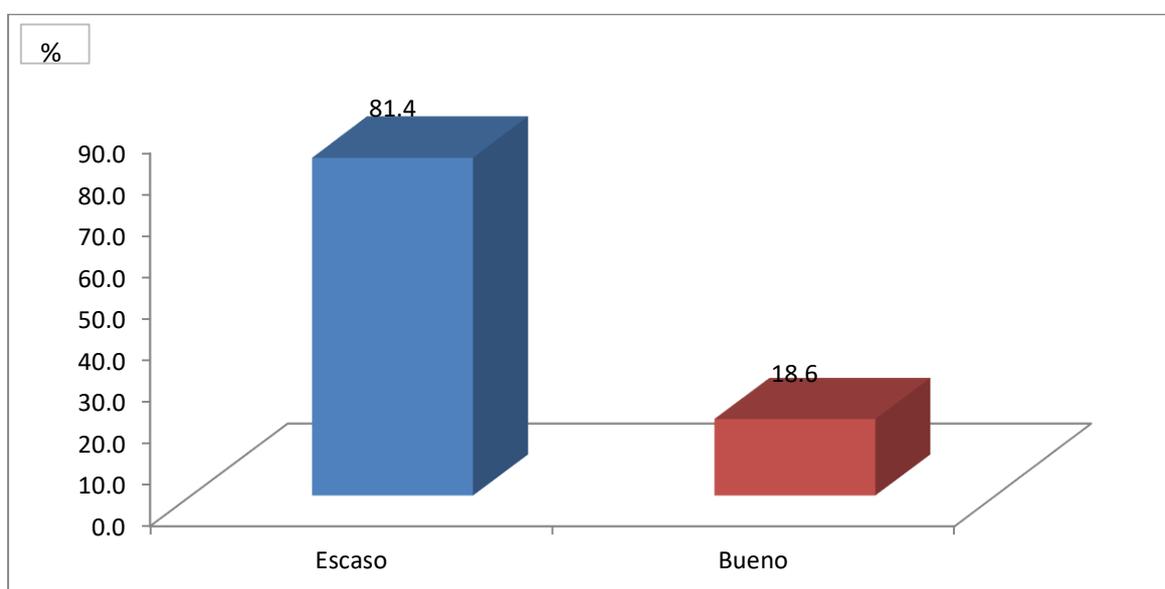
Tabla 33

La capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Escaso	57	81.4	81.4
Bueno	13	18.6	100.0
Total	70	100.0	

Figura 29

La capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas



Análisis: En la figura 29 y tabla 33, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo que concierne a la variable desempeño laboral, el 81.4% (57 empleados) señalan que la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas es escasa, mientras que un 18.6% (13 empleados) expresan que es bueno.

La mayoría considera que tiene poca capacidad para llevar acciones efectivas por lo tanto concluimos que la percepción de su desempeño laboral es baja.

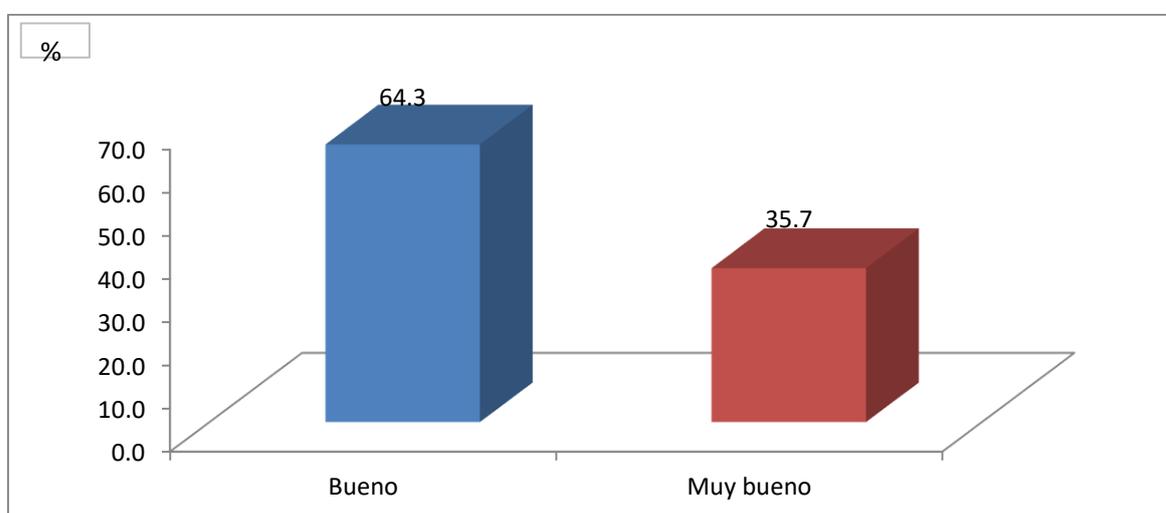
Tabla 34

La capacidad de aconsejar e influir sobre otros

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bueno	45	64.3	64.3
Muy bueno	25	35.7	100.0
Total	70	100.0	

Figura 30

La capacidad de aconsejar e influir sobre otros



Análisis: En la figura 30 y tabla 34, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 64.3% (45 empleados) señalan que la capacidad de aconsejar e influir sobre otros es buena, mientras que un 35.7% (25 empleados) expresan que es muy bueno.

La mayoría considera que existe una buena capacidad para influir en otros por lo tanto concluimos que esto puede ayudar a la organización del trabajo realizado y tener mejores niveles de desempeño laboral.

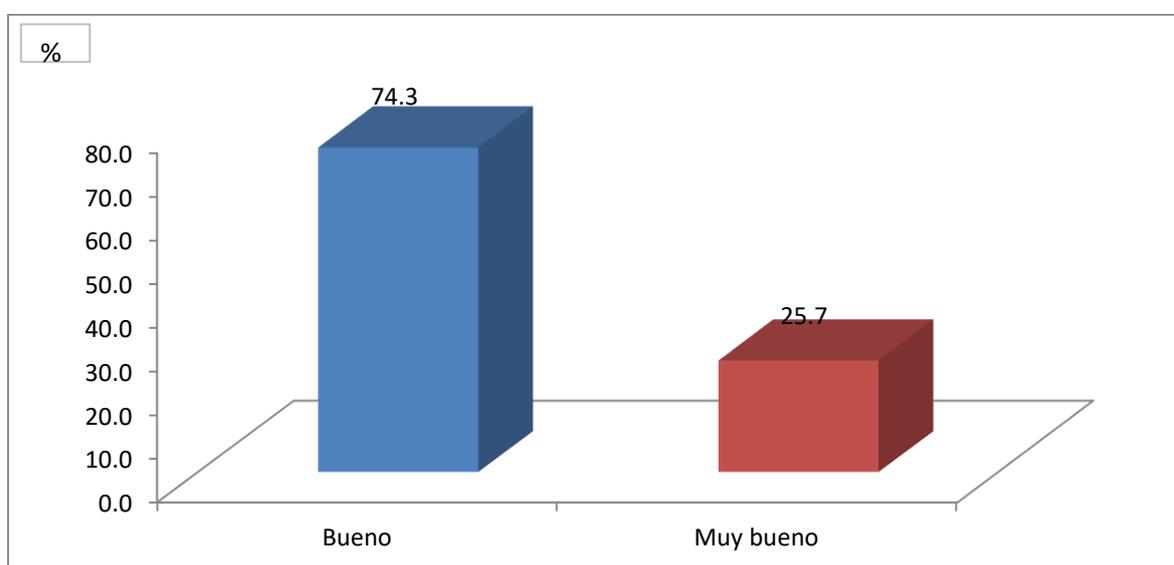
Tabla 35

La actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bueno	52	74.3	74.3
Muy bueno	18	25.7	100.0
Total	70	100.0	

Figura 31

La actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros



Análisis: En la figura 31 y tabla 35, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 74.3% (52 empleados) señalan que la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros es buena, mientras que un 25.7% (18 empleados) expresan que es muy bueno.

La mayoría considera que tiene una buena actitud hacia el trabajo por lo tanto concluimos que esto puede ayudar a la organización del trabajo realizado y tener mejores niveles de desempeño laboral.

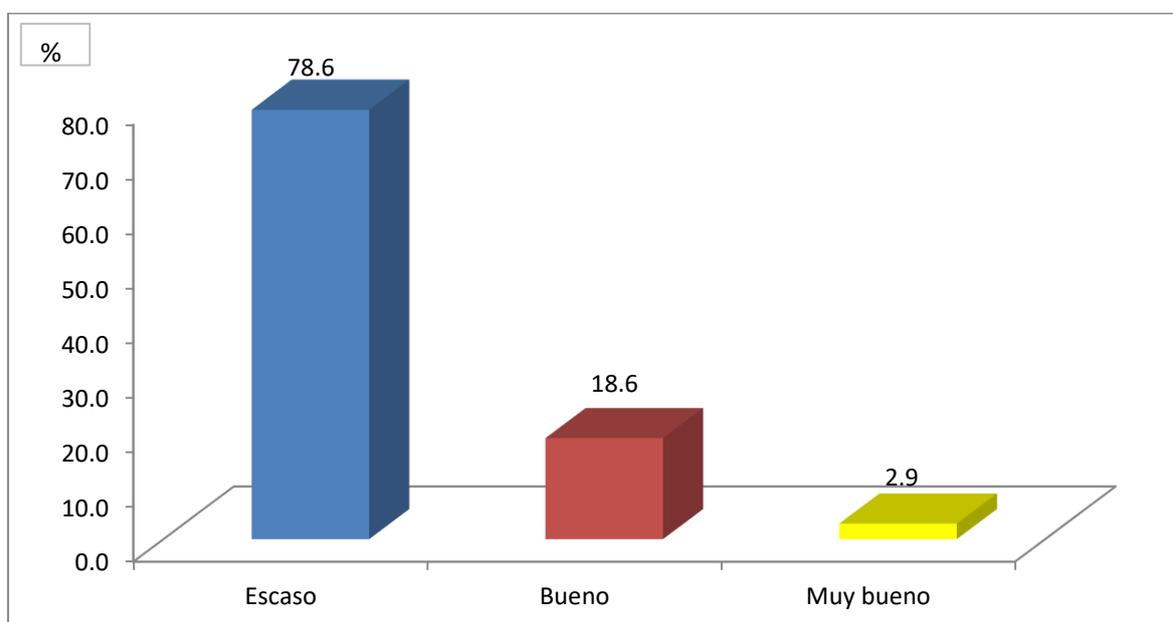
Tabla 36

La capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Escaso	55	78.6	78.6
Bueno	13	18.6	97.1
Muy bueno	2	2.9	100.0
Total	70	100.0	

Figura 32

La capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva



Análisis: En la figura 32 y tabla 36, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 78.6% (55 empleados) señalan que la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva es escasa, mientras que un 18.6% (13 empleados) expresan que es buena y un 2.9% (2 empleados) es muy buena.

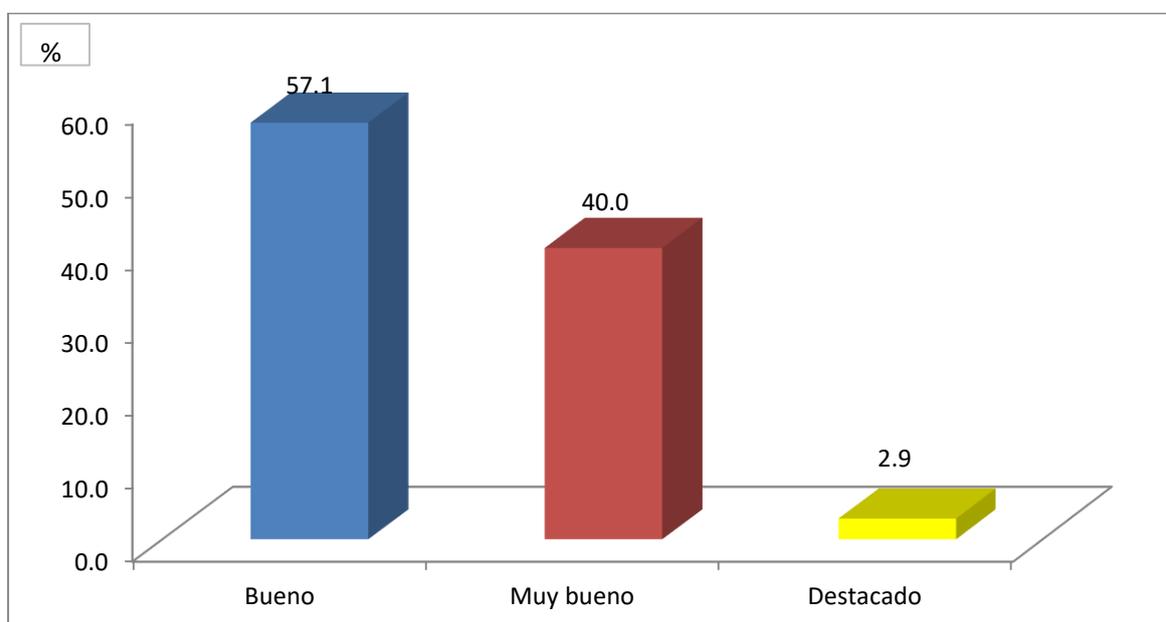
Tabla 37

La capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bueno	40	57.1	57.1
Muy bueno	28	40.0	97.1
Destacado	2	2.9	100.0
Total	70	100.0	

Figura 33

La capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades



Análisis: En la figura 33 y tabla 37, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 57.1% (40 empleados) señalan que la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades es buena, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que es muy buena y un 2.9% (2 empleados) es destacada.

La mayoría considera que tiene una buena capacidad frente a las responsabilidades esto puede ayudar a tener mejores niveles de desempeño laboral.

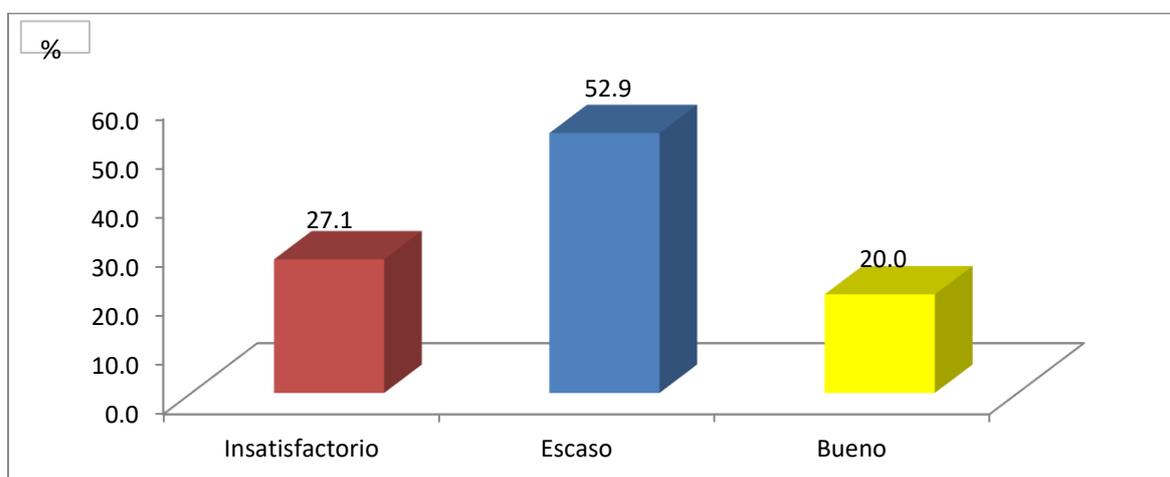
Tabla 38

La asistencia y la puntualidad del empleado

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	19	27.1	27.1
Escaso	37	52.9	80.0
Bueno	14	20.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 34

La asistencia y la puntualidad del empleado



Análisis: En la figura 34 y tabla 38, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en relación a la variable desempeño laboral, el 52.9% (37 empleados) señalan que la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades es buena, mientras que un 40% (28 empleados) expresan que es muy buena y un 2.9% (2 empleados) es destacada.

La mayoría tiene baja puntualidad por lo tanto se concluye que la responsabilidad del equipo no es buena y esto puede ayudar a tener bajos niveles de desempeño laboral.

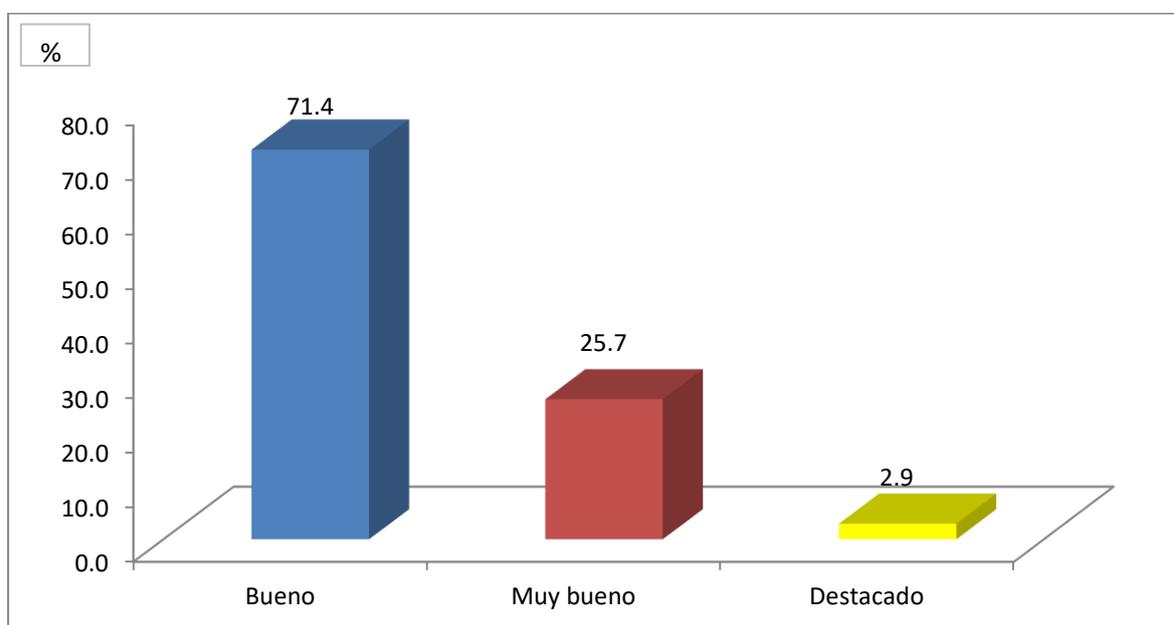
Tabla 39

La realización adecuada del trabajo

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bueno	50	71.4	71.4
Muy bueno	18	25.7	97.1
Destacado	2	2.9	100.0
Total	70	100.0	

Figura 35

La realización adecuada del trabajo



Análisis: En la figura 35 y tabla 39, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, en lo concerniente a la variable desempeño laboral, el 71.4% (50 empleados) señalan que la realización adecuada del trabajo es buena, mientras que un 25.7% (18 empleados) expresan que es muy buena y un 2.9% (2 empleados) es destacada.

La mayoría considera que realiza un buen trabajo por lo tanto se concluye que influye a una mejor responsabilidad del equipo y esto puede ayudar a tener mejores niveles de desempeño laboral.

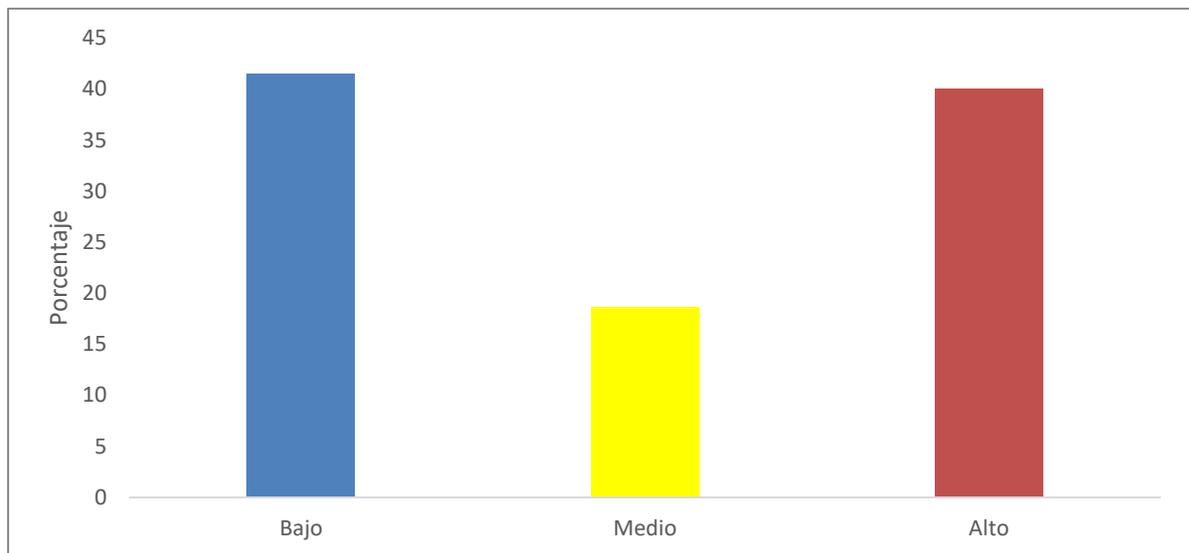
Tabla 40

Estrés Laboral

	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bajo	29	41.4	41.4
Medio	13	18.6	60.0
Alto	28	40.0	100.0
Total	70	100.0	

Figura 36

Estrés Laboral



Análisis: En la figura 36 y tabla 40, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, el estrés laboral se encuentra en un nivel bajo 41.4%, en un alto 40% y en un nivel medio 18.6%.

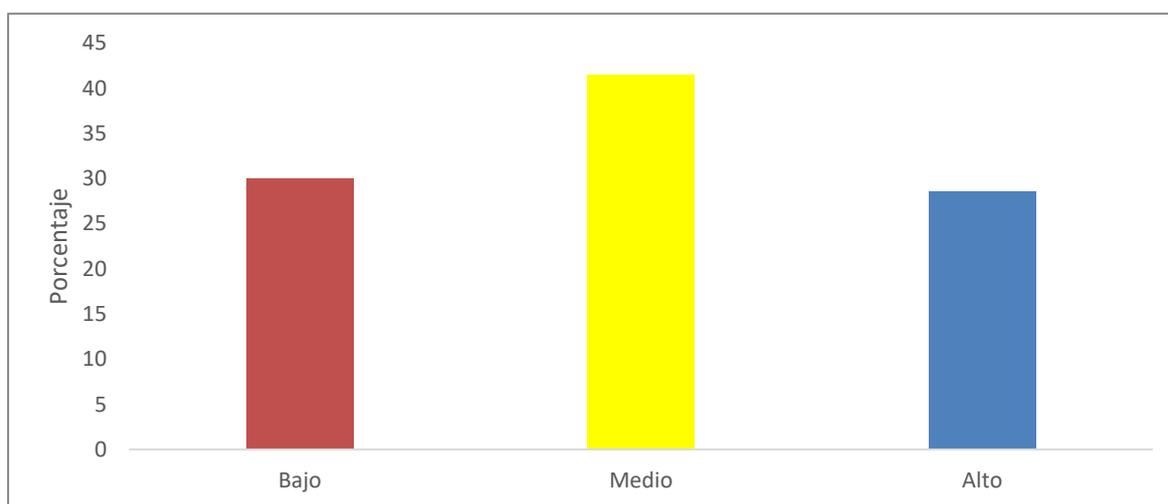
Tabla 41

Desempeño

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Bajo	21	30.0	30.0
Medio	29	41.4	71.4
Alto	20	28.6	100.0
Total	70	100.0	

Figura 37

Desempeño



Análisis: En la figura 37 y tabla 41, se visualiza que de 70 encuestados del área de mantenimiento de la consultora, el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio 41.4%, en un nivel bajo 30% y en un nivel alto 28.6%.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Antes de proceder a realizar el test estadístico para determinar la validez de la hipótesis general e hipótesis específicas se procedió a realizar el test de normalidad con el fin de conocer si la data sigue una distribución Gaussiana.

El test de normalidad para los datos de las variables fue realizada, dado que la muestra sobrepasa las 50 unidades se aplicó el test de Kolgomorov-Smirnov.

Tabla 42*Test de normalidad*

	Estadístico	gl	Sign.
Estres	0.29	70.0	0.000
Desempeño	0.26	70.0	0.000
Total	70	100.0	100.0

Análisis: Se puede observar en la tabla 42 el test de normalidad para las variables: Estrés y Desempeño Laboral, se tiene 70 de grado de libertad, se usó el estadístico de Kolmogorov-Smirnova, obteniéndose una significancia con valor de 0.000 inferior a 0.05, luego la hipótesis nula es rechazada y por ende aceptamos la hipótesis alternativa obteniéndose que la data no sigue una distribución Gaussiana así que se seguirá un modelo no paramétrico.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) el coeficiente Rho de Spearman mide la correlación a un nivel ordinal de medición entre las variables. Rho de Spearman es apropiada para modelos no paramétricos y permite verificar si las 2 variables tienen correlación.

Prueba de correlación:

Prueba usando el coeficiente de Rho de Spearman.

H₀: El estrés no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: El estrés influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 43**Correlación Estrés y Desempeño**

		Coeficiente	Estrés	Desemp
Rho Spearman	Estrés	Coef. correl.	1.000	-0.722
		Signif. (bilat.)		0.000
		N	70	70
	Desemp	Coef. correl.	-0.722	1.000
		Signif. (bilat.)	0.000	
		N	70	70

Conclusión: Se puede observar en la tabla 43 el grado de correlación entre las variables estrés y desempeño laboral obteniéndose un coeficiente de Rho de Sp. de -0,722 demostrando una correlación negativa alta, se obtuvo una significancia con valor 0,000 inferior a 0,05, por ende la hipótesis nula (H_0) fue rechazada y la hipótesis alterna (H_1) fue aceptada, en consecuencia, concluyéndose que el estrés si influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Prueba de correlación específica:

H₀: El clima organizacional no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: El clima organizacional influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 44**Correlación Clima organizacional y Desempeño**

		Coeficiente	Clima Organizac.	Desempeño
Rho Spearman	Clima Organizac.	Coef. correl.	1.000	-0,252
		Signif. (bilat.)		0.035
		N	70	70
	Desempeño	Coef. correl.	-0.252	1.000
		Signif. (bilat.)	0.035	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 44 el grado de correlación entre la dimensión clima organizacional y desempeño laboral obteniéndose un coeficiente de Rho de Sp. de -0,252 demostrando una correlación negativa baja, se obtuvo una

significancia de 0,035 inferior a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) concluyéndose que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₀: La estructura organizacional no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: La estructura organizacional influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 45

Correlación Estructura organizacional y Desempeño

		Coeficiente	Estructura Organizac.	Desemp
Rho Spearman	Estructura Organizac.	Coef. correl.	1.000	-0.231
		Signif. (bilat.)		0.049
		N	70	70
	Desemp	Coef. correl.	-0.231	1.000
		Signif. (bilat.)	0.049	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 45 que el coeficiente de correlación entre las dimensiones estructura organizacional y desempeño laboral tuvo un Rho de Sp. de -0,231 demostrando una correlación negativa baja, con una significancia con valor 0,049 inferior a 0,05, luego la hipótesis nula (H_0) fue rechazada concluyéndose que la estructura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₀: El territorio organizacional no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: El territorio organizacional influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 46*Correlación Territorio organizacional y Desempeño*

		Coeficiente	Territorio Organizac	Desemp
Rho Spearman	Territorio Organizac.	Coef. correl.	1.000	-0.552
		Signif. (bilat.)		0.000
		N	70	70
	Desemp	Coef. correl.	-0.552	1.000
		Signif. (bilat.)	0.000	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 46 que el coeficiente de correlación entre las dimensiones territorio organizacional y desempeño laboral tuvo un Rho de Sp. de -0,552 demostrando una correlación negativa moderada, con una significancia con valor 0,000 inferior a 0,05, entonces se rechazó la hipótesis nula (H_0) aceptándose la hipótesis alternativa (H_1) concluyéndose que el territorio organizacional influye significativamente el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H_0 : La tecnología no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H_1 : La tecnología influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 47*Correlación Tecnología y Desempeño*

		Coeficiente	Tecnología	Desemp
Rho Spearman	Tecnología	Coef. de correl.	1.000	-0.599
		Signif. (bilat.)		0.000
		N	70	70
	Desemp	Coef. correl.	-0.599	1.000
		Signif. (bilat.)	0.000	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 47 que el coeficiente de correlación entre las dimensiones tecnología y desempeño laboral tuvo un Rho de Sp. de -0,599 demostrando una correlación negativa moderada, con una significancia con valor

0,000 inferior a 0,05, luego se rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptándose la hipótesis alternativa (H_1) concluyéndose que la tecnología influye significativamente en el rendimiento laboral del personal de la consultora de Lima, 2021.

H₀: La influencia del líder no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: La influencia del líder influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 48

Influencia del líder y Desempeño

		Coeficiente	Influencia del líder	Desempeño
Rho Spearman	Influencia del líder	Coef. de correl.	1.000	-0.728
		Signif. (bilat.)		0.000
		N	70	70
	Desempeño	Coef. de correl.	-0.728	1.000
		Signif. (bilat.)	0.000	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 48 que el coeficiente de correlación entre la influencia del líder y desempeño laboral tuvo un Rho Sp, de -0,728 demostrando una correlación negativa alta, con una significancia con valor 0,000 menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) luego se acepta la hipótesis alternativa (H_1) concluyéndose que la influencia del líder influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₀: La falta de cohesión no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: La falta de cohesión influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 49*La falta de cohesión y Desempeño*

		Coeficiente	Falta de cohesión	Desempeño
Rho Spearman	Falta de cohesión	Coef. correl.	1.000	-0.757
		Signif. (bilat.)		0.000
		N	70	70
	Desempeño	Coef. correl.	-0.757	1
		Signif. (bilat.)	0.000	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 49 que el coeficiente de correlación entre la falta de cohesión y desempeño laboral obtuvo un coeficiente Rho Sp. de -0,757, demostró una correlación negativa alta, con una significancia con valor 0,000 inferior a 0,05, por ende se rechaza la hipótesis nula (H_0) luego se acepta la hipótesis alternativa (H_1) concluyéndose que la falta de cohesión influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₀: El respaldo de grupo no influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

H₁: El respaldo de grupo influye significativamente en el rendimiento de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

Tabla 50*El respaldo de grupo y Desempeño*

		Coeficiente	Respaldo de grupo	Desempeño
Rho Spearman	Respaldo de grupo	Coef. de correl.	1.000	-0.343
		Signif. (bilat.)		0.004
		N	70	70
	Desempeño	Coef. de correl.	-0.343	1
		Signif. (bilat.)	0.004	
		N	70	70

Conclusión: Se aprecia en la tabla 50 que el coeficiente de correlación entre el respaldo de grupo y desempeño laboral, obtuvo un Rho de Spearman de -0,343, y demostró una correlación negativa baja, con una significancia con valor 0,004

inferior a 0,05, entonces la hipótesis nula (H_0) fue rechazada aceptándose la hipótesis alternativa (H_1) concluyéndose que el respaldo de grupo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora de Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

Luego de hacer un análisis descriptivo e inferencial y ser presentados se desarrolla la discusión con teorías referenciadas e investigaciones previas presentadas en el capítulo II, referida a las variables estrés y desempeño laboral, a su vez se discute los resultados obtenidos en las hipótesis específicas.

Analizando investigaciones internacionales previas, hay concordancia con los resultados de Iza (2016) en “El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos Familia Sancela” donde se concluye que el estrés influye el desempeño laboral del personal administrativo de la organización, mencionan de un nivel alto de estrés como una amenaza para la salud y como inconveniente para poder desarrollar sus labores. También se presenta concordancia con los trabajos de Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” donde se llega a la conclusión que el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de LGM Gestión Empresarial S.A.S. Igualmente se llega a conclusión similar con el trabajo de Vega et al. (2020) en “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del juzgado 40 penal municipal de conocimiento de Bogotá” donde se concluye que el estrés influye en el rendimiento laboral de los empleados del juzgado. Con respecto al trabajo de Burvano (2017) en “El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A.” se presenta coincidencia en la conclusión que el estrés influye en el rendimiento de los trabajadores del juzgado.

Analizando investigaciones nacionales previas, se tiene concordancia con los trabajos de Talledo y Ugaz (2019) en “Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center” donde se concluyó que hay una correlación inversa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. También se tiene concordancia con los trabajos de Ruiz y Vega (2018) en “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales” donde se concluye que el estrés está influyendo el desempeño pero no de manera relevante. Existe similar concordancia con los trabajos de Pedraglio y Paima (2018) en “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de ventas en

hoteles 5 estrellas en Miraflores” donde se concluye que existe influencia del estrés laboral es un factor determinante en el desempeño laboral de los colaboradores. También se tiene concordancia con los trabajos de Velarde (2018) en “El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata” donde se concluye que existe un alto estrés laboral lo que genera un regular desempeño laboral. También se tiene concordancia con el trabajo “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” (Reátegui, 2019) donde se llega a la conclusión de la existencia de una fuerte correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

También se tiene concordancia con los trabajos de Vega et al. (2020) en “Nivel de estrés y su relación en el desempeño laboral del personal de enfermería en la Red de Salud Contumazá” donde se concluye que a mayor grado de estrés advertido por el personal de salud, menor será el desempeño laboral.

Asimismo, en lo referente a la hipótesis específica 1: clima organizacional se verificó una correlación negativa baja que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral” realizado a los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S. concluye que el clima organizacional raras veces u ocasionalmente puede ser causa de estrés.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 2: Estructura Organizacional se obtuvo una correlación negativa baja que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” concluye que la estructura organizacional raras veces u ocasionalmente puede ser causa de estrés.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 3: Territorio Organizacional se obtuvo una correlación negativa moderada que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución

educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” concluye que el factor presenta bajos niveles de estrés.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 4: Tecnología se obtuvo una correlación negativa moderada que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” concluye que el factor presenta bajos niveles de estrés.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 5: Influencia del líder se obtuvo una correlación negativa moderada que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” concluye que el factor presenta niveles de estrés altos.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 6: Falta de cohesión se obtuvo una correlación negativa moderada que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” concluye que el factor presenta bajos niveles de estrés.

Asimismo, en relación con la hipótesis específica 7: Respaldo del grupo se obtuvo una correlación negativa moderada que contrasta con la investigación de Reátegui (2019) en “Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular blenkir s.a.c.” que llegó a la conclusión que existe una moderada correlación negativa. A su vez Martínez et al. (2020) en “El estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S.” concluye que el factor presenta bajos niveles de estrés.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo general, se pudo constatar que el estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.722, el cual constata una correlación positiva alta.
2. En lo que respecta al objetivo específico 1, se pudo constatar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.252, el cual constata una correlación negativa baja.
3. Con respecto al objetivo específico 2, se pudo constatar que la estructura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.231, el cual constata una correlación negativa baja.
4. Con respecto al objetivo específico 3, se pudo constatar que el territorio organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.552, el cual constata una correlación negativa moderada.
5. Con respecto al objetivo específico 4, se pudo constatar que la tecnología influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.599, el cual constata una correlación negativa moderada.
6. Con respecto al objetivo específico 5, se pudo constatar que la influencia del líder influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.728, el cual constata una correlación negativa alta.
7. Con respecto al objetivo específico 6, se pudo constatar que la falta de cohesión influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.757, el cual constata una correlación negativa alta.
8. En lo que respecta al objetivo específico 7, se pudo constatar que el respaldo del grupo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de

consultoría, basándose en el coeficiente de Rho de Spearman el cual presentó un valor de -0.343, el cual constata una correlación negativa baja.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda crear un programa que combata el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa, produciendo mejoras del clima laboral de la empresa.

Se recomienda capacitar a los empleados en las tecnologías emergentes para poder ser capaces de llevar a cabo mejores tareas y no caer en la frustración y sensaciones de estrés.

Se recomienda realizar actividades extralaborales que ayuden a la integración de los equipos de trabajo.

Se recomienda charlas de ejecutivos donde se tome nota de las metas personales de cada colaborador y como calza con la línea de carrera que ofrece la organización.

Se recomienda crear ambientes de relajación donde el personal pueda acercarse en sus horas de refrigerio o libres y pueda liberar tensiones propias del trabajo.

Finalmente se recomienda revisiones periódicas a la salud de los colaboradores para poder prevenir patologías propias del estrés laboral.

REFERENCIAS

- Adil, M. S., & Baig, M. (2018). *Impact of job demands-resources model on burnout and employee's well-being: Evidence from the pharmaceutical organisations of Karachi*. IIMB Management Review, 30(2), 119-133. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.01.004>
- ADP Workforce View 2020 Volume one report | ADP UK. (15 Julio de 2020). Recuperado 15/03/2021 de <https://uk.adp.com/about-adp/press-centre/2020-07-15-68-percent-of-employees-feel-stressed-every-week-but-hr-is-the-last-resort.aspx>
- Ayele, A., Yilma, K. & Fikir, M. *Prevalence of stress and associated factors among regular students at Debre Birhan Governmental and Nongovernmental Health Science Colleges North Showa Zone, Amhara Region, Ethiopia 2016*. Psychiatry Journal. 2018. 2018:1-7. <https://doi.org/10.1155/2018/7534937>
- Ávila Baray, H.L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica*. www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Bakker, A., Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. Burnout Research.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta Ed.). Colombia. Editorial Pearson.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). *La Motivación y el Desempeño Laboral: El Capital Humano como factor clave en una organización*. Universidad y Sociedad, 12(3), 285–390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599/1606>
- Burbano A. (2017). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Compañía de Seguros Sweaden S.A*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12859>.
- Caceres H., Medina A., Rosales N. (2016). *Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la gasolinera Texaco km 142 carretera al Cuco, San Miguel*. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/17591>
- Camacho J., Mejía J., Quiroga M., Sánchez A, Vega E. (2020). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del juzgado 40 penal municipal*

- Cannon, W. (1935). *Stresses and strains of homeostasis*. The American Journal of the Medical Sciences , 13-14. <https://www.scinapse.io/papers/1996335261>
- Cazau, Pablo. 2006. *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Buenos Aires, Marzo 2006. Módulo 404 Red de Psicología online – www.galeon.com/pcazau
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Choi, J. Y., Miao, C., Oh, I. S., Berry, C. M., & Kim, K. (2018). *Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings*. Canadian Journal of Administrative Sciences, 36(3), 377– 389.
- Conde, R.D. (2018). *Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en el personal médico de la Microred Metropolitana de la Red de Salud Tacna, 2018*. [Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27154>
- Cortina, J. M. (1993). *What is coefficient alpha? An examination of theory and applications*. The Journal of Applied Psychology, 78(1), 98-104. doi:10.1037/0021-9010.78.1.98
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika, 16(3), 297-334. doi:10.1007/BF02310555
- Dancourt, M. (2018). *Estres y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Demerouti, E, Bakker, F, Nachreiner, W, Schaufeli, B. *The job demands-resources model of burnout*. The Journal of Applied Psychology, 86 (3) (2001), pp. 499-512
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management 16th Edition*. New York: Pearson.
- Dolan S, Valle R, Jackson S, Schuller R. *La gestión de los recursos humanos. Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de*

- transformación*. 3era edición. España: McGRAWHILL/Interamericana de España, S.A.U.; 2007. 510 p.
- Galleli, B., Hourneaux, J., Munck, L. (2019). *A proposal for the management of human competences for sustainability*. Revista de Administração FACES Journal, 18 (3), recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194062320001>
- Garate, A. (2017). *Nivel de estrés laboral y grado de desempeño de los colaboradores del Hospital II – 2 Tarapoto, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Gneezy U, Pietrasz A, Saccardo S (2018). *On the size of the gender difference in competitiveness*. Management Sci. 64(4):1541–1554
- Green, S., Lissitz, R., & Mulaik, S. (1977). *Limitations of coefficient alpha as an index of test unidimensionality*. Educational and Psychological Measurement, 37, 827-838. doi:10.1177/001316447703700403
- HERNÁNDEZ, R. MENDOZA, C. (2018). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw Hill. Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5
- Hernández, R, Fuentes, M y Martínez, C. (2020). *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S. IBERO*. <https://repositorio.iberu.edu.co/handle/001/1061>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw-Hill.
- International Labour Office, Labour Administration LI and OS and HB. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra: OIT; 2016.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1989). *Stress and work: a managerial perspective*. In Glenview, Ill. : Scott, Foresman.
- Iza, M. L. (2016.). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador*. Ambato - Ecuador: Tesis. OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turin - Italia: CIF.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life*. USA: Basic Books.
- Kim, H. J., Hur, W. M., Moon, T. W., & Jun, J. K. (2017). *Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance*. BRQ Business

- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria*. CIENCIAMÉRICA, N° 3, diciembre 2014, pp (34-39) Universidad Tecnológica Indoamérica
- Martínez-Tola, E., de la Cal, M. L., Larrañaga, M., & Jubeto, Y. (2019, November). *Highs and lows in implementing work-life balance at companies in the Basque Country*. In Women's Studies International Forum (Vol. 77, p. 102301). Pergamon. <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2019.102301>
- Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos (9ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo, y representantes sindicales*. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- Organización Mundial de la Salud (25 de Julio de 2019). *Hipertensión en el mundo*. OMS. Recuperado el 10/06/2020 de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/87679/1/WHO_DCO_WHD_2013.2_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud – OIT (2009). *Stress and work engagement*. Glenview Scott, Foresman.
- Paima C., Pedraglio V. (2018). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de colaboradores de ventas en hoteles 5 estrellas en Miraflores 2018 – caso: Belmond Miraflores Park y JW Marriott Lima Miraflores*. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10518>
- Ramirez C., Tulio A. (1997) *Como Hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas. Editor Tulio A. Ramírez C.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- Reategui, J. (2019). *Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la institución educativa particular “Blenkir S.A.C.”*. <http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/215>

- Reichert, R., & Tauchmann, H. (2017). *Workforce reduction, subjective job insecurity, and mental health*. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 133, 187-212. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2016.10.018>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*, 17th edition. Harlow: Pearson Education.
- Ruiz I., Vega K. (2018). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11845>
- Saidi, N. S. A., Michael, F. L., Sumilan, H., Lim, S. L. O., Jonathan, V., Hamidi, H., & Abg Ahmad, A. I. (2019). *The Relationship Between Working Environment and Employee Performance*. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 5(2), 14–22.
- Schaufeli, W., Bakker, A. *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3) (2004), pp. 293-315.
- SELYE, H. *A Syndrome produced by Diverse Nocuous Agents*. *Nature* **138**, 32 (1936). <https://doi.org/10.1038/138032a0>
- Talledo L. y Ugaz P. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en operadores de un call center*. *Ate*, 2018. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9773/1/2019_Talledo-Falla.pdf
- Velarde Z. (2018). *El Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tambopata en el Año 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27611>
- Willis Towers Watson Public Limited Company (29 de Junio de 2016). *Seventy-five percent of U.S. employers say stress is their number one workplace health concern*. *Globenewswire*. <https://www.globenewswire.com/news-release/2016/06/29/852338/0/en/Seventy-five-percent-of-U-S-employers-say-stress-is-their-number-one-workplace-health-concern.html>
- World Health Organization WHO. (2019). *Burn-out an "Occupational Phenomenon": International Classification of Diseases*. In *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupationalphenomenon-international-classification-of-diseases>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la Investigación:		El estrés y su influencia en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021		
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de las Variables	
<p>General: ¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p> <p>Específicos: 1. ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021? 2. ¿Cómo influye la estructura organizacional en el desempeño</p>	<p>General: Precisar la influencia del estrés en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>Específicos: 1. Precisar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021. 2. Precisar la influencia de la estructura organizacional en el desempeño laboral</p>	<p>General: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>Específicos: 1. El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p>	<p>Variable independiente: Estrés</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p>

<p>laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p> <p>3. ¿Cómo influye el territorio organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p> <p>4. ¿Cómo influye la tecnología en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p> <p>5. ¿Cómo influye el líder en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p> <p>6. ¿Cómo influye la falta de cohesión en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p> <p>7. ¿Cómo influye el respaldo del grupo en el desempeño laboral en</p>	<p>en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>3. Precisar la influencia del territorio organizacional en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>4. Precisar la influencia de la tecnología en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>5. Precisar la influencia del líder en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>6. Precisar la influencia de la falta de cohesión en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>7. Precisar la influencia del respaldo del grupo en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p>	<p>2. La estructura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>3. El territorio organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>4. La tecnología influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>5. El líder influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>6. La falta de cohesión influye significativamente en el desempeño</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Conocimiento</p> <hr/> <p>Organización</p> <hr/> <p>Responsabilidad</p>
---	---	--	--	--

<p>una empresa de consultoría de Lima, 2021?</p>		<p>laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p> <p>7. El respaldo del grupo influye significativamente en el desempeño laboral en una empresa de consultoría de Lima, 2021.</p>		
<p>Método y diseño de la Investigación</p>	<p>Población y muestra</p>			
<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Tipo según finalidad:</p> <p>Básica</p> <p>Tipo según nivel de complejidad:</p> <p>Correlacional causal</p> <p>Diseño y esquema de investigación:</p> <p>No experimental. Transeccional.</p>	<p>La población está Conformada por 70 colaboradores.</p> <p>La muestra está constituida por todas las unidades de estudio de la población</p>			

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
ESTRES	(OMS, 2004), el estrés laboral “es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar una situación”	OIT-OMS (2009) establece 7 dimensiones para la variable estrés: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión y Respaldo del grupo	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias claras Políticas claras 	1,10,20 11	Ordinal
			Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Jerarquía Respeto 	2, 12, 16 24	
			Territorio organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Control de actividades 	3, 15, 22	
			Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento 	4,14,25	
			Influencia del Líder	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Liderazgo 	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo 	7, 9, 18, 21	

			Respaldo del grupo	<ul style="list-style-type: none"> Respaldo del grupo de trabajo hacia el trabajador 	8, 19, 23	
DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato (2000) definió al desempeño laboral como "La forma de comportarse del trabajador en el ambiente de trabajo en base a sus objetivos que fija la empresa, así como los individuales	Dolan (2007) establece 3 dimensiones para el desempeño laboral: Conocimiento, Organización y Responsabilidad.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Calidad 	1	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> Cantidad 	2	
				<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento del puesto de trabajo 	3	
				<ul style="list-style-type: none"> Iniciativa 	4	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo 	5	
				<ul style="list-style-type: none"> Cooperación 	6	
				<ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad 	7	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Adaptabilidad 	8	
				<ul style="list-style-type: none"> Asistencia 	9	
				<ul style="list-style-type: none"> Presencia 	10	

Anexo 3. CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Asignar un número del 1 al 5 a cada pregunta de acuerdo a su consideración:

1= Nunca

2= Ocasionalmente

3= Algunas veces

4= Generalmente

5= Siempre

	Pregunta
1	El personal de la empresa no comprende la misión y metas de la organización.
2	La forma de rendir informes ante mi superior me hace sentir presionado.
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6	Mi supervisor no me respeta.
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
1	La estrategia de la organización no es bien comprendida.
1	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
1	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
1	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
1	No dispongo de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
1	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
1	La estructura formal tiene demasiado papeleo.
1	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
1	Mi equipo se encuentra desorganizado.
1	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
2	La organización carece de dirección y objetivo.
2	Mi equipo me presiona demasiado.
2	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
2	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
2	La cadena de mando no se respeta.
2	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Ítems
Clima organizacional	1,10,11,20
Estructura Organizacional	2,12,16,24
Territorio Organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

FORMATO CONVENCIONAL DE APRECIACIÓN BASADO EN DOLAN

Asignar un número del 1 al 5 a cada pregunta de acuerdo a su consideración:

1=Insatisfactorio

2=Escaso

3=Bueno

4=Muy bueno

5=Destacado

	Pregunta
1	La precisión y calidad de mi trabajo.
2	La cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo
3	El conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para hacer el trabajo
4	La capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas
5	La capacidad de aconsejar e influir sobre otros.
6	La actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.
7	La capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva
8	La capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades
9	La asistencia y la puntualidad del empleado.
1	La realización adecuada del trabajo.

	Ítems
Conocimiento	1,2,3
Organización	4,5,6
Responsabilidad	7,8,9,10