



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de  
Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Ortiz Villalba, Alicia Jackeline (ORCID:000-0003-0361-8079)

Palomino Del Pino, Natali Pamela (ORCID:0000-0003-3230-2321)

**ASESOR:**

Dr. Concha Huarcaya, Manuel Alejandro (ORCID 0000-0002-8564-7537)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios el que en todo momento esta conmigo  
A mis hijos Alisson y Alessandro,  
Posiblemente en este momento no entiendan  
mis palabras, pero para cuando sean capaz,  
quiero que se den cuenta lo que significan  
para mi. Ustedes son la razon de que me  
levante cada dia a esforzarme por el  
presente y el mañana, son mi principal  
motivacion.

A mis padres, por su amor incondicional  
mantener esa unión a pesar de las

A Dios todopoderoso por su amor, ser mi guía  
y fuerza en mi vida.

A mi madre Ana María Del Pino, por sus  
enseñanzas y su constante apoyo y esfuerzo  
por hacer de mí una profesional

A mi amado esposo Edson y mis hijos Naed  
y Zoe que son mi razón de querer superarme.

Natali Pamela Palomino Del Pino

## **Agradecimiento**

Nuestro profundo agradecimiento a Dios, por su infinita bondad y permitirnos llegar hasta donde estamos, camino a lograr ser profesionales.

A la Universidad César Vallejo y a nuestros profesores por sus enseñanzas y hacer de nosotras profesionales.

Y finalmente agradecer a nuestro asesor Manuel Concha, quien nos orientó y apoyó en la elaboración del proyecto de investigación y el informe de tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y nivel de estudio.....	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. Procedimientos:.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXO.....	29

## Índice de tablas

Tabla 1 Datos Sociodemográficos.....	13
Tabla 2 Datos Sociodemográficos.....	135
Tabla 3 Datos Sociodemográficos.....	29
Tabla 4 Correlación entre la variable Estrés Laboral y Desempeño Laboral.	17
Tabla 5 Correlación entre la variable Estrés Laboral y las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.....	17

## Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia, Lima 2021. La naturaleza de la investigación fue cuantitativa y el diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 130 colaboradores del área de retención del Call Center de Lima metropolitana. El recojo de la información fue virtual, por medio del formulario de google. El instrumento utilizado fue el Cuestionario Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS y para medir el Desempeño Laboral; el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan. Los resultados indicaron que la significancia fue  $< .05$  ( $p= .037$ ) concluyendo que si existe relación entre Estrés laboral y Desempeño Laboral, siendo significativa de tipo negativa inversa ( $r_s= - .183$ ) con un tamaño de efecto pequeño ( $r^2= ,033$ ) siendo la implicancia de una variable sobre la otra del 3%.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Desempeño Laboral, Call center.

## Abstract

The present research was carried out with the objective of establishing the relationship between Work Stress and Work Performance in Call Center collaborators in the context of the pandemic Lima, 2021. The nature of the research was quantitative and the non-experimental cross-sectional design . We worked with a sample of 130 employees from the retention area of the Call Center of metropolitan Lima. The collection of information was virtual, through the google form. The instrument used was the ILO-WHO Occupational Stress Scale Questionnaire to measure Labor Performance; the Conventional Appraisal Format based on Dolan. The results indicated that the significance was  $<.05$  ( $p = .037$ ) concluding that if there is a relationship between Work Stress and Work Performance, being significant of the inverse negative type ( $r_s = - .183$ ) with a small effect size ( $r^2 = , 033$ ) being the implication of one variable on the other of 3%.

**Keywords:** Work stress, Work performance, Call center

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente existe un factor amenazador que afecta a los colaboradores de una organización: el estrés laboral y sus efectos fisiológicos y emocionales, son un problema cada vez más frecuente y de eminente interés en la sociedad.

Para el Diccionario de la Real Academia Española (RALE, 2012), se entiende por estrés a una presión de angustia incitada por situaciones frustrantes que pueden originar trastornos psicológicos con reacciones psicosomáticas graves. Para la Organización Internacional de Trabajo (2016), el estrés laboral se manifiesta tanto a nivel emocional como física, ocasionado por los requerimientos emitidos y por las capacidades y recursos que posee el colaborador para hacer frente a esas exigencias. En el Perú, desde ya hace mucho tiempo se han ido presentado enfermedades, patologías que tienen relación directa con las actividades laborales que afectan al trabajador por una u otra causa. (Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, 2005),

Un informe de la Encuesta Europea de Empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER, 2019), sobre enfermedades laborales refiere que el exceso de trabajo, estar sumergido en un ambiente de presión ya sea de tiempo, de carga laboral se da un 23% en los trabajadores europeos, y que esto afecta especialmente a los colaboradores con horarios de trabajo atípicos y contratos atípicos, es decir con trabajos nocturnos, temporales, de manera parcial, etc. Dicha encuesta también informa que el 20,4% de los encuestados considera que siempre o a menudo tienen trabajo excesivo. Chiavenato (2000) entiende por desempeño laboral aquel comportamiento que presenta el trabajador hacia la búsqueda de sus objetivos; que se establecen en una estrategia individual hacia la búsqueda de lograr sus objetivos.

En Colombia estudios revelan que los colaboradores debido a las excesivas exigencias laborales reducen su productividad hasta un 20%, deduciendo que el estrés laboral desorganiza la adecuada alimentación de los colaboradores, por tanto conlleva un bajo desempeño laboral. El País (2016).

Todo ello se ha acrecentado debido a la pandemia COVID-19, perturbando la existencia de millones de individuos y se ha dado en manifiesto en diferentes formas,



situaciones entre ellas en el desempeño laboral de los colaboradores. La pandemia por Covid -19, nos ha forzado a asumir nuevos retos, muchos de ellos en el sector laboral causando el aumento de estrés. Gutiérrez (2021), afirma que la pandemia ocasionado por el virus covid-19 a nivel mundial ha forzado a la mayoría de individuos, vivir en encierro y confinamiento, impactando significativamente la salud mental de las personas; por ende se requiere una mayor investigación debido a que se ha evidenciado nuevos efectos neuro psiquiátricos que atentan en la salud mental, con el objetivo de identificar las causas y plantear nuevas políticas y servicios hacia el cuidado de la población mundial. En este sentido se ha observado que se ha elevado los casos de enfermedades emocionales, mentales que se relacionan a diversos factores como las situaciones laborales inadecuadas, carga laboral excesiva, remuneración mínima no acorde al trabajo efectuado, abastecimiento mínimo de equipos de protección al personal, falta de conocimientos, estrategias por parte del personal para saber cómo actuar ante ésta pandemia. (Fernandez, 2020)

Por estas razones, investigar acerca del estrés laboral de los colaboradores de una institución laboral es de trascendente importancia en el entorno de la salud mental. Puesto que si se quiere conseguir una buena productividad laboral, debemos conocer sobre este tema para poder abordar los factores de riesgo que perturban el bienestar de los trabajadores.

Ante las evidencias problemáticas de las variables de estudio se plantea determinar la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia, Lima 2021?

El presente trabajo tuvo como justificación los siguientes puntos:

A nivel social, el estrés laboral es un problema público crucial hoy en día en la sociedad, por lo que atender esta variable atribuirá a la investigación de este problema.

A nivel teórico, este trabajo será relevante para futuros estudios en la línea de investigación de psicología sobre el estrés laboral y su relación con el desempeño

laboral, lo que permitirá sumar como fuente de revisión empírica, con conocimientos científicos ampliando de esta manera el conocimiento existente.

A nivel práctico, en base a las relaciones que se obtuvo entre los instrumentos, se podrá implementar programas de intervención que ayuden a mejorar las condiciones laborales.

A nivel metodológico, espera contribuir en la sistematización y aplicación del diseño correlacional como medio de investigación, ya que permitió analizar la relación entre Estrés Laboral y desempeño laboral en tiempos de pandemia con el fin de tomar medidas correctivas en el momento.

En este sentido, el objetivo general, es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia, Lima 2021. Para lograrlo, se tiene los siguientes objetivos específicos determinar la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones del Desempeño Laboral (conocimiento, organización y responsabilidad) en colaboradores del Call center en contexto de pandemia, Lima 2021.

Y como hipótesis general se planteó: Existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia, Lima 2021. Y como hipótesis específica: Existe relación entre el Estrés laboral y las dimensiones de Desempeño Laboral (conocimiento, organización y responsabilidad) en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia, Lima 202.

## II. MARCO TEÓRICO

La búsqueda de trabajos de investigación relacionados a nuestra, a nivel internacional y nacional, nos brindaron los siguientes datos que se detallan. Entre los estudios internacionales, Chiang, et ál. (2018), en Chile realizaron una investigación empírico transversal, de nivel correlacional, con el objetivo de analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Organización de Beneficencia, tomando como muestra por 184 trabajadores, dividido en cinco grupos, para ello utilizaron un cuestionario. Concluyendo que ambas variables se relacionan estadísticamente significativa, por ende, mientras mayor sea el nivel de estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción laboral.

Por su parte Ramírez (2018) en México elaboró una investigación cuantitativa, transversal con el objetivo de identificar los factores que forjan el estrés en personal de un Centro universitario, la muestra fue de 8 colaboradores, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, concluyendo que los niveles de estrés en los trabajadores eran mínimos, y que los factores principales que generan estrés en el ámbito profesional son, que los trabajadores no cuentan con suficiente infraestructura tecnológica, con injustas exigencias laborales por parte de sus superiores.

Paredes (2016) en Ecuador, también realizó una investigación de naturaleza cuantitativa con el objetivo de establecer el influjo que tiene el estrés laboral en los niveles de satisfacción laboral, el estudio se realizó en 80 trabajadores, para ello utilizaron dos cuestionarios el de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el de Satisfacción Laboral, investigación que concluyó que no existe ningún influjo entre el estrés y los niveles de satisfacción laboral, demostrando que ambas variables son independientes.

Por otro lado, en Venezuela se hizo un estudio por Alvarez (2015) metodológicamente se basó en un estudio de tipo correlacional, no experimental con el objetivo de instituir la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo, para el estudio se tuvo como muestra 41 personas, de manera probabilística intencional, de acuerdo a la decisión voluntaria de los trabajadores administrativos que deseen participar. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la observación directa, utilizando como instrumentos el

Test de Navarra y el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT, y el análisis de los resultados obtenidos por la Institución en la Evaluación de Desempeño. Dicha investigación concluyó que existe correlación directa entre las variables de estrés laboral y desempeño laboral, obteniendo una lineal alta negativa proporcional de -0,662. En Perú Roman (2019), realizó un estudio de diseño no experimental del tipo Aplicativo, Transversal y Correlacional, con el objetivo de determinar el grado de relación entre el estrés y el desempeño laboral, la muestra estuvo formada por 75 colaboradores de las boticas Inkafarma, utilizaron para el estudio dos cuestionarios, uno el cuestionario de estrés de Maslach y el otro cuestionario del desempeño laboral de Dolan, resultados que ayudaron a concluir se encontró relación estadísticamente significativa sólo en la dimensión realización personal de la variable estrés laboral, que obtuvo chi cuadrado 0,044.

De la misma forma Urupeque (2017), en Lima ejecutó un estudio no experimental de tipo descriptivo correlacional, con el objetivo de determinar la relación que se da entre el estrés laboral y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de transporte urbano, la muestra fueron 260 trabajadores dividido en dos grupos: Operarios y administrativos, para el recojo de información utilizaron la Escala de Estrés Laboral de la OIT de y el Cuestionario de Desempeño laboral de Zerpa, investigación que concluyó que existe relación inversa y significativa de tipo moderada baja entre el estrés laboral y desempeño laboral.

A su vez Contreras (2017) En la ciudad de Lima realizó una investigación correlacional, con el objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil, cuya muestra fueron 132 trabajadores de la Institución. La técnica e instrumentos que utilizaron, fue la prueba de Estrés Laboral de la OIT y un cuestionario de compromiso laboral. Concluyendo que no existe relación significativa entre el estrés laboral y compromiso laboral.

Por su parte, De la Cruz (2016), en Ancash realizó una investigación cuantitativa, observacional, analítico de asociación, prospectivo y transversal, se plantearon como objetivo: determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en trabajadores de salud del Asistencia de Emergencia, la muestra fue de manera probabilística, de 92 trabajadores. Para la investigación se utilizó el cuestionario del MBI para medir el estrés y para evaluar el desempeño la

guía de observación del Ministerio de Salud. Llegaron a la conclusión que existe relación significativa entre el estrés en los trabajadores de salud y su desempeño profesional.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007), argumenta que el estrés laboral es la forma en que alcanza reaccionar una persona como respuesta a las exigencias, presiones que den en su entorno de trabajo, y éste puede afectar de manera diferente a cada persona; generalmente cuando las personas están pasando por un episodio de estrés a causa del trabajo suelen estar angustiadas e irritables, deprimidos, no pueden conciliar el sueño, son propenso a sufrir problemas físicos graves (Cardiopatía, trastornos digestivos, jaqueca, etc.), no pueden relajarse, concentrarse dificultando el tomar decisiones y resolver problemas, todo ello lleva a que no sientan cómodos realizando sus funciones laborales. El Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM, 2013), menciona que los factores que ocasionan el estrés son considerados como experiencias normales que se presentan en la vida cotidiana, tales como el cambio de domicilio, padecer o que padezca algún familiar algún tipo de enfermedad, problemas en el trabajo, desempleo, problemas sentimentales, etc.)

Por su parte Stravoulka et al (2019), nos dice que el estrés laboral es la manera cómo reacciona el empleado ante las exigencias laborales y requerimientos que no van acorde a sus capacidades y conocimientos. El estrés puede originarse en diversas circunstancias y esto muchas veces se agrava si es que el empleado siente que no tiene respaldo, apoyo de sus superiores, peor aún si tiene limitado control de su trabajo y la manera en que enfrenta las presiones y exigencias profesionales. Los factores, estímulos psicosociales que se presentan en el ambiente de trabajo se expresan de diferente manera, esto se da según a las diferentes experiencias y a la forma que lo percibe el colaborador, algunas veces es percibido de carácter general, pero otras son las expectativas inherentes que tiene el colaborador, entre ellas se puede resaltar el de tipo económico, las que permiten crecer laboralmente, el desarrollo personal, y la forma en que se relacionan con los demás, los aspectos emocionales. (García, 2008). En el Perú, desde ya hace mucho tiempo se han ido presentando enfermedades, patologías que tienen relación directa con las actividades

laborales que afectan al trabajador por una u otra causa. (Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional, 2005)

El estrés laboral es un síndrome que se caracteriza por que el empleado se encuentra emocionalmente agotado, (OIT, 2006, citado en Uripique, 2017), considera que estrés laboral tiene las siguientes dimensiones:

- Clima organizacional, referido al ambiente laboral propio de una organización, que tiene poder de influir en la actitud de sus colaboradores, dependiendo si se presenta un ambiente cordial, solidario, tenso o rígido puede generar en el trabajador disímiles niveles de estrés, según la percepción que tenga cada trabajador.
- Estructura organizacional, concerniente no solo a la burocracia que requiere cada actividad, sino también a la forma en que está organizada la empresa, la jerarquía, la posición que ocupa el trabajador y el control que tiene sobre ello.
- Territorio organizacional, que hace referencia al escenario de actividades donde se desenvuelve el colaborador, su espacio personal, por tal motivo numerosos individuos despliegan un sentimiento de pertenencia, y este puede llegar a ser un factor estresante, sobre todo cuando no se trabaja en su propio territorio.
- Tecnología, dependiendo de la disponibilidad de recursos humanos y tecnológicos que la empresa provee a sus colaboradores para el cumplimiento de sus funciones, será un factor de estrés elevado o no.
- Influencia del líder, la forma en que se desenvuelva, la actitud que tome el líder hacia sus colaboradores puede ser vista como generador de estrés.
- Falta de cohesión, es cuando no hay unión laboral, no existe integración, interacción entre los miembros de trabajo de una Institución.
- Respaldo de grupo, todo colaborador requiere del respaldo, apoyo cuando alcanza metas laborales por parte de su grupo de trabajo, sólo así el trabajador se sentirá identificado con la organización y con el trabajo desempeñado, pero si no siente ese respaldo es considerado un factor estresor.

Siegrist (1996) plantea la Teoría de desbalance entre esfuerzo y recompensa, modelo que asevera que cuando una persona está estresada laboralmente es porque se presenta un desequilibrio entre el esfuerzo (trabajo) y la recompensa, estímulo que obtiene a cambio, es decir si el colaborador no obtiene la recompensa esperada de acuerdo al trabajo ejecutado, no consta la reciprocidad. Además, agrega que existen dos tipos de fuentes de esfuerzo: Uno es el esfuerzo extrínseco que hace referencia a las obligaciones y demandas que origina su puesto de trabajo; y el segundo es el esfuerzo intrínseco que se refiere a la motivación que tiene el colaborador en relación a los requerimientos que demande su puesto de trabajo y los recursos que utilice para afrontar las demandas emplazadas.

Asimismo Siegrist (1996) resalta tres tipos de recompensa:

La recompensa de seguridad que hace referencia al sentido de dominio que tiene el colaborador en función y estabilidad laboral (despido, ascenso y traslados), pero cuando siente que no tiene el control generan en él sentimientos de ira, frustración, miedo, descenso de la autoestima generando en el trabajador un desequilibrio.

La recompensa de estima, implica el aprecio, aceptación por parte de superior y sus colegas laborales que tienen hacia él, por ello el colaborador se esfuerza por obtener y mantener si esto no se da provoca en él un desequilibrio.

La recompensa de salario que es la contraprestación económica que obtiene el trabajador a cambio de su trabajo, sin embargo; no siempre son justos, conforme a la dedicación, mérito empleado.

Por otro lado Robert Karasek planteó la teoría Demanda Control (MDC), que propone un enfoque en el ámbito de la salud ocupacional, que refiere que el Estrés Laboral se presenta en función de las demandas psicológicas referidas al plano laboral (presión laboral, exigencias, carga de trabajo, horarios laborales, etc.) y al control que el colaborador tiene sobre estas (aptitudes y habilidades del trabajador) (Jonge & Kompier, 1997); Johnson y Hall, introdujeron a la teoría el apoyo social como una dimensión de esta teoría (estableciendo la Teoría demanda – control – apoyo social) que se apoya en dos componentes: La relaciones sociales que están implícitos en la Institución laboral y al grado de apoyo que recibe el colaborador. Es

decir, hace referencia al apoyo social que el colaborador recibe de sus superiores y/o compañeros de trabajo, si este existe y es adecuado, logra reducir el nivel de estrés que se dio por la excesiva demanda de trabajo y el no tener control sobre ellas. Pero si por el contrario el colaborador tiene altas demandas de trabajo, no tienen control sobre ellas y no existe apoyo social por parte de sus compañeros de trabajo los niveles de estrés son altos y están susceptibles a padecer enfermedades cardiovasculares. Arata (2017)

En relación a la variable Desempeño Laboral, la RALE (2020) señala que el desempeño es la acción de ejecutar las obligaciones innatas a una profesión, cargo u oficio, es decir se trata del nivel que consigue el colaborador de acuerdo al esfuerzo, destreza que ponga en sus funciones laborales.

Chiavenato (2000) indica que cada colaborador se esfuerza en función al valor de las recompensas prometidas y ése esfuerzo se da de acuerdo a las capacidades y habilidades que tenga y por otra parte por la idea que él tiene sobre la función laboral que debe desempeñar. Para cumplir con los objetivos establecidos por una organización es importante contar con talento humano capacitado e idóneo. Agrega, para que se cuente con este tipo de personas competentes es importante desarrollar mecanismos idóneos para conducir, reconocer el talento humano, y orientar a los trabajadores en el proceso de su labor.

Por ello la organización ha visto necesario crear un método que ayude a concretar metas y desarrollar competencias, que contribuyan a una mayor productividad y liderazgo, facilitando un desempeño exitoso, logrando así una organización más competitiva. Para ello es necesario realizar la Evaluación del Desempeño. (Alveiro, 2009).

Dolan (2007) afirma que la evaluación del desempeño nos ayuda a identificar cuáles son las debilidades y fortalezas del colaborador en el cumplimiento de sus funciones laborales, para así prorrumpir sobre ellos un juicio, para así poder utilizar la información conseguida en beneficio del colaborador y de la Institución laboral. Plantea en su teoría plantea instrumentos válidos de evaluación de desempeño del trabajador y los clasifica en tres enfoques de evaluación del desempeño laboral, entre ellas tenemos:



- Enfoques comparativos o referidos a normas: Los enfoques de comparación es cuando el superior contrasta, enjuicia a cada colaborador en relación a los otros.
- Enfoques conductuales: En este enfoque se evalúa el desempeño laboral de cada colaborador de manera individual, tomando en cuenta criterios conductuales.
- Enfoques sobre resultados: Este enfoque está basado en los resultados, en los productos obtenidos por el trabajo, el rendimiento del colaborador, el historial de logros.

La Teoría de las expectativas, atribuida a Víctor Vroom (1964), refiere que es necesario conocer en qué nivel de motivación en su ámbito laboral se encuentra una persona, para conocer cómo se va desempeñar laboralmente. Esta teoría parte de una premisa que el colaborador cree que obtendrá si realiza una determinada acción, es decir actúa en función a la expectativa que tiene acerca de la recompensa que obtendrá tras hacer realizar un trabajo, cree que sus esfuerzos lograrán que tenga un buen desempeño, trayendo resultados positivos (recompensa). La teoría se basa en tres tipos de relaciones: Expectativa que es la relación esfuerzo-rendimiento. El segundo es la valencia que se da en relación de valoración o valoración personal de los objetivos y la tercera es en relación de instrumentalidad que es la creencia que tiene el colaborador de que un determinado nivel de desempeño logrará un resultado deseado. (Marulanda, et al. 2013)

Para (Dolan, 2007) existen tres dimensiones de la variable Desempeño laboral, el primero es el Conocimiento que hace referencia a la calidad (pulcritud y precisión), la cantidad, el tiempo que toma para realizar un determinado trabajo y la iniciativa en llegar a ejecutar acciones efectivas. La segunda dimensión es la Organización que considera el Liderazgo del superior y su capacidad de orientar, persuadir e influir en los demás. Entendiendo por liderazgo a las diversas habilidades directivas que posee una persona para intervenir en la forma de proceder en un grupo determinado de trabajo (Enciclopedia económica, 2019). Esta dimensión considera en cuenta la actitud de cooperación hacia sus compañeros de labores y a su trabajo en general, es decir a la capacidad de relacionarse bien con los demás. La tercera dimensión que considera Dolan es la responsabilidad que es la realización adecuada de sus funciones laborales y la capacidad de hacer frente a entornos o responsabilidades.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental y corte transversal, ya que en esta investigación se analizó datos sobre las variables de estudio en un determinado tiempo y en una muestra pre definido. (Montano, 2021). El nivel en que se desarrolló fue del tipo descriptivo debido a que se seleccionó las características fundamentales de las variables de estudio y se describió cada una de ellas y es correlacional ya que se exploró las relaciones que existe entre las variables y/o resultados. (Bernal, (2010).

#### 3.2. Variables y Operacionalización.

Variable: Estrés laboral de categoría independiente, cuantitativa.

A. Definición conceptual: OIT (2016), nos dice que el estrés laboral se da frente a un perjuicio producido por un desequilibrio debido a las excesivas exigencias y a los escasos recursos que percibe el trabajador para hacer frente a demandas laborales, genera en él respuestas emocionales y físicas.

B. Definición operacional: El estrés laboral se analizará por medio de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptada por Urupeque (2017), cuestionario dividido en 7 dimensiones: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, y Respaldo del grupo.

C. Indicadores:

- Misión de la organización, políticas gerenciales (ítems 1,10,11 y 20)
- Jerarquía organizacional, respeto (ítems 2,12, 16,24).
- Privacidad, control de actividades (ítems 3,15, 22).
- Recursos, conocimiento (ítems 4,14, 25).
- Confianza, liderazgo (ítems 5,6, 13, 17).
- Trabajo en equipo, influencia del equipo (ítems 7,9, 18, 21).
- Protección por el equipo, ayuda del grupo de trabajo (ítems 8,19, 23).

D. Escala de medición: Escala de intervalo, Tipo ordinal

Variable: Desempeño laboral de categoría independiente, cuantitativa.

- A. Definición conceptual: Dolan (2017) afirma que la evaluación del desempeño nos ayuda a identificar cuáles son las debilidades y fortalezas del colaborador en el cumplimiento de sus funciones laborales, para así prorrumpir sobre ellos un juicio y así poder utilizar la información conseguida en beneficio del colaborador y de la Institución laboral.
- B. Definición operacional: La variable desempeño laboral se evaluará mediante la el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (2007), adaptada por Roman (2018), cuestionario dividido en 3 dimensiones: Conocimiento, Organización y Responsabilidad.
- C. Indicadores:
- Calidad, cantidad y conocimiento de puestos (ítems 1,2,3,4)
  - Iniciativa, liderazgo y cooperación (ítems 5,6,7)
  - Fiabilidad, adaptabilidad, asistencia y presencia (ítems 8,9,10)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Carrillo (2015) define a la población como el blanco de estudio, en la que sus elementos presentan una misma particularidad o situación común de lo que perseguimos extrapolar los resultados. La población de la presente investigación estuvo compuesta por los 130 colaboradores del área de retención del Call center de Lima metropolitana.

En los criterios de inclusión se consideró aquellos trabajadores que laboren en el área de retención del Call Center de Lima metropolitana, que brindaron su participación por medio del consentimiento informado, trabajadores del área de Retención y mayores de 18 y menores de 40 años de ambos sexos.

Los criterios exclusión se señalan: trabajadores que no laboren en el área de retención, menores de 18 años y mayores de 40 años y que no hayan aceptado responder el cuestionario. Danel (2015) menciona que una muestra es parte de la población que se tiene acceso sobre el cuál se realiza la investigación. La muestra que se tomó fueron 130 colaboradores cuyas edades estuvieron entre 18 a 40 años de edad.

El muestreo fue de tipo no probabilístico intencional, Cabezas (2018) refiere que este tipo de muestreo se ostenta por razones de comodidad, es informal.

**Tabla 1 Datos Sociodemográficos**

		Sexo			
		Femenino	Masculino	Total	
Edades	18 a 22	N	11	9	20
		% del total	8.5%	6.9%	15.4%
	23 a 27	N	22	24	46
		% del total	16.9%	18.5%	35.4%
	28 a 32	N	23	20	43
		% del total	17.7%	15.4%	33.1%
	33 a 37	N	16	4	20
		% del total	12.3%	3.1%	15.4%
	38 a 42	N	0	1	1
		% del total	0.0%	.8%	.8%
	Total	N	72	58	130
		% del total	55.4%	44.6%	100.0%

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de datos en este estudio se utilizó la técnica de encuesta, qué recoge datos a través de interrogantes a los sujetos de estudio a través de cuestionarios con la finalidad de obtener la información requerida. (López, 2015), además por su gran versatilidad, capacidad de descripción, y la multiplicidad de campos de estudios y deducir conclusiones. (Espinal, 2010)

Para la variable Estrés laboral se utilizó el Cuestionario Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS cuyos creadores OIT – OMS respaldado por Ivancevich y Matteson (1989), y fue adaptado por Gisella Elizabeth Urupeque Pérez (2017) en versión peruana, se aplicó en Lima, la muestra estuvo conformada por trabajadores de una empresa. Tuvo por objetivo recoger información de los trabajadores acerca de las condiciones y nivel de satisfacción que tienen en su ámbito laboral. Está conformado por 25 ítems, valorados en una escala de tipo Likert, agrupados en dimensiones: Clima organizacional, los ítems que lo conforman son 1,10,11, 20; Estructura organizacional con los ítems 2,12,16,24; Territorio organizacional conformado por los ítems 3,15,22; Tecnología con ítems 4,14, 25; Influencia del líder con los ítems 5,6,13, 17; Falta de cohesión con ítems 7,9,18, 21; y Respaldo del grupo

conformado por los ítems 8,19,23. Que van de 1 a 7 opciones de Nunca a Siempre, su administración es individual en un tiempo aproximado de 10 minutos.

### **Validez**

Para la validez Urupeque (2017) lo determinó mediante el criterio de jueces utilizando la V de Aiken obteniendo un 0.90 resultados que precisan al instrumento como válido para poder ser aplicado.

### **Confiabilidad**

Para hallar la confiabilidad de este instrumento Urupeque (2017), determinó la confiabilidad en base a la prueba de alfa de Cronbach, concluyendo que el alfa de Cronbach fue de .871, lo cual demuestra que tiene un buen nivel de confiabilidad.

Para la variable Desempeño Laboral se utilizó el Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (2007), y fue adaptado por Marco Antonio Román Quispe (2019) en versión peruana, se aplicó en Lima y tiene por objetivo medir el desempeño laboral. Contiene 10 ítems que evalúan el desempeño laboral, agrupados en 3 dimensiones: Conocimiento (4 ítems), Organización (3 ítems) y Responsabilidad (3 ítems). Se asignaron los siguientes grados a cada factor: escaso = 2; insatisfactorio = 4; bueno = 6; muy bueno = 8 y destacado = 10.

Las escalas que se consideraron para determinar la puntuación general del desempeño laboral: Por debajo de 40 = Insatisfactorio, 40-59 = Escaso; 60-79 = Bueno 80-89 = Muy bueno; 90-100 = Destacado.

### **Validez**

La validez de este instrumento de evaluación, Roman (2018) lo efectuó mediante el juicio de 3 expertos, cuya finalidad fue dar valor al contenido de los instrumentos de la variable Desempeño laboral, el valor V de Aiken fue de 90% que precisa al instrumento como válido.

### **Confiabilidad**

Roman (2018) determinó la confiabilidad mediante la prueba alfa de Cronbach, obteniendo un valor igual a .795, lo que indica que es confiable.

## **3.5. Procedimientos:**

El objetivo de la investigación fue recabar información en trabajadores de un Call center, para conocer los factores de riesgos que perturben su desempeño laboral en contexto de Pandemia. Con estos fines se utilizó 2 instrumentos, uno para medir

el estrés laboral y el otro para conocer el desempeño laboral. Debido a la crisis inducida por la pandemia del Covid -19, los cuestionarios se establecieron de manera virtual, utilizando para ello la aplicación del formulario del Google, los cuestionarios orientados en los objetivos estimados en la investigación, la participación fue de manera consentida, tomándoles entre 10 a 15 minutos contestar el cuestionario. Mediante el programa Excel se realizó el procesamiento de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos.

En la investigación para el procesamiento de datos recabados en el programa Excel se utilizó el programa estadístico SPSS 25 versión española. El análisis descriptivo se realizó mediante cuadros y gráficas de la frecuencia absoluta y relativa. Por medio de la prueba de normalidad de kolmogorov-smirnov se obtuvo la medida de confiabilidad, donde se tomó en cuenta el rango de Spearman que tuvo por finalidad correlacionar la variable estrés laboral y desempeño laboral, cada variable con sus respectivas dimensiones.

**Tabla 2**

*Consistencia interna de las dos escalas durante el desarrollo del proyecto*

Dimensiones	Ítems	$\alpha$	$\omega$
<b>Variable 1: ESTRÉS LABORAL</b>	25	0.760	0.904
Clima Organizacional	4	0.670	0.909
Estructura Organizacional	4	0.667	0.908
Territorio Organizacional	3	0.680	0.910
Tecnología	3	0.677	0.908
Influencia del Líder	4	0.668	0.909
Falta de Cohesión	4	0.669	0.909
Respaldo del líder	3	0.677	0.908
<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>	10	0.746	0.935
Conocimiento	4	0.705	0.935
Organización	3	0.706	0.935
Responsabilidad	3	0.702	0.935

Nota:  $\alpha$  = alfa de Cronbach;  $\omega$  = omega de McDonald

En la tabla 2, se puede apreciar la confiabilidad utilizando el método de consistencia interna de los dos instrumentos, puesto que se registran índices alfa de Cronbach de 0.760 para la variable Estrés Laboral y 0.904 para Desempeño Laboral. Además se puntualiza el coeficiente de confiabilidad de cada una de las dimensiones en las dos variables que va desde 0.667 a 0.760. De la misma forma, se determinó la confiabilidad por el coeficiente de Omega, en el que se hallaron valores de 0.904 y 0.935, respecto a los instrumentos referidos a las dimensiones se registraron valores desde 0.904 a 0.935. Por lo tanto, se llega a la conclusión que para el alfa de Cronbach los resultados obtenidos varían desde media confiabilidad hasta elevada confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, para el índice de fiabilidad de Omega de McDonald, se estimó alta confiabilidad (Campo-Arias y Oviedo, 2008).

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio fue elaborado bajo las normas APA 7ma edición, que nos permitió citar de manera correcta la bibliografía que se utilizó.

El código de Ética del Psicólogo, en el art. 79, refiere que todo investigador toma la responsabilidad de proteger los derechos de los encuestados. Al mismo tiempo, se consideró el art. 10 del Código de Ética de la universidad, que nos dice que se debe solicitar el consentimiento informado de los individuos que participaran en la investigación. Por tal motivo para la ejecución de la investigación se consideró como importante el consentimiento informado y la confidencialidad de la identidad (anónimo) y de los datos informativos recopilados de las personas evaluadas. Además, de respetarse la propiedad intelectual y los resultados que obtenido por medio de las pruebas y los pasos seguidos para el análisis de datos recabados.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 4**

*Correlación entre la variable Estrés Laboral y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral	
Estrés Laboral	$r_s$		-.183
	p		.037
	$r^2$		.033
	N		130

Nota: \*\* La correlación es significativa en el nivel .01 (2 colas),  $r_s$  = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden,  $r^2$  = coeficiente de determinación, N= tamaño de la muestra

En la tabla 4, se expresa que entre Estrés laboral y Desempeño Laboral, existe una correlación significativa de tipo inversa negativa ( $p = .037$ ,  $r_s = -.183$ ) asimismo el tamaño del efecto es pequeño ( $r^2 = .033$ ) donde se reporta que la implicancia de una variable sobre otra es de un 3%

**Tabla 5** *Correlación entre la variable Estrés Laboral y las dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

		Conocimiento	Organización	Responsabilidad
Estrés laboral	$r_s$	-.181*	-.178*	-.136
	p	.039	.043	.123
	$r^2$	.032	.031	.018
	N	130	130	130

Nota: \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral),  $r_s$  = Test de Rango de Spearman de Correlación de Orden,  $r^2$  = coeficiente de determinación, N= tamaño de muestra

En la Tabla 5, se evidencia la correlación entre la variable Estrés laboral y las dimensiones de Desempeño Laboral. Se reporta que entre Estrés Laboral y la



dimensión Conocimiento existe relación significativa de tipo negativa inversa ( $p = .039$ ,  $r_s = -.181$ ) (Gamarra et al, 2020), asimismo el tamaño del efecto es pequeño ( $r^2 = .032$ ) donde se reporta que la implicancia de una variable sobre otra es de un 3%. En cuanto a Estrés Laboral y la dimensión Organización existe relación significativa de tipo negativa inversa ( $p = .043$ ,  $r_s = -.178$ ) asimismo el tamaño del efecto es pequeño ( $r^2 = .031$ ) donde se reporta que la implicancia de una variable sobre otra es de un 3%. (Cohen, 1988). Y en cuanto a Estrés Laboral y la dimensión Responsabilidad no existe relación siendo la significancia  $> .05$  ( $p = .123$ )

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral en colaboradores del Call center en contexto de pandemia Lima, 2021, la respuesta al objetivo general, es que existe correlación moderada y significativa de tipo inversa negativa entre ambas variables, ya que se determinó que la significancia es  $< .05$  ( $p= .037$ ) tal como afirma Gamarra et. Al. (2020). Resultado muy similar encontramos en el trabajo de investigación efectuado por Urupeque (2017) en Lima quien concluyó que si existe relación inversa y significativa de tipo moderada baja entre el estrés laboral y desempeño laboral. Otro trabajo que corrobora a nuestra discusión es el de Alvarez (2015), quien en su investigación elaborada en Venezuela concluyó que, existe relación directa entre las variables de estrés laboral y desempeño, obteniendo una lineal alta negativa proporcional de  $- 0,662$ . Estos resultados se apoyan a lo que argumenta la OIT (2013), quien dice que para lograr un buen desempeño laboral depende de gran medida a que la carga de trabajo sea justa para los trabajadores de una organización. De igual forma Newstrom (2011) afirma que cuando la tensión ocasionada por el trabajo es alta, los colaboradores desarrollan sintomatologías de estrés que perjudican muchas veces su desempeño laboral. Incluso se ha observado que se ha elevado los casos de enfermedades emocionales, mentales que se relacionan a diversos factores como las situaciones laborales inadecuadas, carga laboral excesiva, remuneración mínima no acorde al trabajo efectuado, abastecimiento mínimo de equipos de protección al personal, falta de conocimientos, estrategias por parte del personal para saber cómo actuar ante esta pandemia. (Fernandez, 2020).

Con relación a los objetivos específicos propuestos, establecer la relación entre Estrés Laboral y la dimensión conocimiento concordante de la variable de Desempeño Laboral, el resultado demuestra que la significancia es  $< ,05$  ( $p= ,039$ ), afirmando que existe relación significativa de tipo inversa negativa. Resultado que guarda correspondencia con el planteamiento de Paredes (2016), quien en su estudio efectuado en Ecuador, abordó a la siguiente conclusión, que no existe ningún influjo entre el estrés y los niveles de satisfacción laboral, demostrando que ambas variables son independientes. Lazarus & Folkman (1986) argumentan que la mayoría de personas que se enfrentan a una situación estresante, buscan formas (esfuerzos

cognitivos, conductuales), que les ayuden a poder afrontarlo, ocasionando en ello una conducta adecuada acorde con la demanda exigida.

Respecto a la relación entre Estrés Laboral y la dimensión Organización de la variable Desempeño Laboral, se halló que existe una correlación significativa de tipo inversa negativa ya que obtuvo una significancia  $< .05$  ( $p= ,043$ ), según Gamarra et. Al (2020). Resultado que coincide con lo hallado por Chiang, et ál. (2018), en Chile, quienes concluyeron que ambas variables se relacionan estadísticamente significativa, es decir mientras mayor sea el nivel de estrés laboral, menor es el nivel de satisfacción laboral. La OMS (2010), refiere que el Estrés Laboral, ocasionado por las demandas excesivas repercute negativamente a la salud mental y física de los trabajadores, incurriendo en la eficacia del desempeño de las labores que realizan en las entidades de trabajo. De igual modo Cano (1995), expresa que si el estrés es excesivo, intenso, los trabajadores comienzan presentan complicaciones en el desempeño laboral; puesto que, se sienten fatigados, tienden al olvido, sus recursos; todo ello generando que su productividad disminuya.

Por último, sobre la relación entre el Estrés Laboral y la dimensión Responsabilidad de la variable Desempeño Laboral, se determinó que la significancia fue mayor a  $,05$  ( $p= ,123$ ), con lo que se afirma que no existe relación. Ello coincide con el resultado encontrado en la investigación efectuada en el Perú por Roman (2019), quien finalizó con el siguiente enunciado, existe relación estadísticamente significativa sólo en la dimensión realización personal de la variable estrés laboral, que obtuvo a través del estadístico chi cuadrado el valor de  $0,044$ . Del mismo modo Contreras (2017), en la ciudad de Lima, realizó una investigación correlacional llegando a la conclusión que, no existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el compromiso laboral. Se corrobora estos resultados con lo dicho por Perez (2002) al señalar que el estrés no siempre es perjudicial, el estrés puede ocasionar en las personas distintas reacciones, en ocasiones pasamos temporadas con el estrés justo y útil para vivir sin que éste afecte en la vida cotidiana. En este sentido Chiavenato (2009) sostiene que en toda empresa es importante realizar una evaluación de desempeño, ya que ello les da un panorama a los superiores y a los mismos colaboradores de cómo están realizando su trabajo, dándole la oportunidad de corregir errores, estrategia que (OMS, 2010) les permitirá crear un entorno laboral

saludable, en el que los trabajadores y sus superiores colaboren para llegar a un entendimiento en beneficio de los mismos y de la productividad de la Institución.

La presente investigación es de suma importancia en estos tiempos donde Estrés Laboral y el Desempeño Laboral sostendrían relación, considerando el momento social y de emergencia sanitaria que en la actualidad vivimos debido a la pandemia del COVID-19, y que estos resultados evidenciarían más su influencia.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Con respecto al objetivo general, relación la variable de Estrés Laboral y la variable Desempeño laboral, se estableció que existe relación significativa de tipo inversa negativa ( $p= .037$ ,  $r_s= - .183$ ), siendo la implicancia de una variable sobre la otra de un 3%

**SEGUNDA:** Con relación al objetivo específico, relación entre el Estrés Laboral y la dimensión Conocimiento de la variable Desempeño Laboral, si existe relación significativa de tipo inversa negativa ( $p= .039$ ,  $r_s= - .181$ ), con un tamaño del efecto pequeño, siendo la implicancia de un 3%

**TERCERA:** Con relación al objetivo específico, relación entre el Estrés Laboral y la dimensión Organización de la variable Desempeño Laboral, si existe relación significativa de tipo inversa negativa ( $p= .043$ ,  $r_s= - .178$ ), siendo la implicancia de un 3%

**CUARTO:** En cuanto al objetivo específico, la relación entre el Estrés Laboral y la dimensión Responsabilidad del Desempeño Laboral, se determinó que no existe relación ( $p= .123$ )

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Plantear estudios que involucren la relación con otras variables asociadas como la motivación laboral, clima organizacional.

**SEGUNDA:** A las empresas de prestación de servicio de Call Center, deben de contar obligatoriamente con profesionales de la Salud mental con el objetivo de generar un comportamiento adecuado entre los colaboradores y los clientes.

**TERCERA:** Orientar a las empresas en materia de seguridad ocupacional para que implementen las mejoras de la organización que beneficien a los trabajadores en cuanto a su desempeño laboral.

**CUARTO:** Generar una conducta de higiene y salud mental en los colaboradores y clientes dentro de la Empresa de prestación de servicio Call Center, pues en estos momentos de pandemia se hace necesario la práctica del protocolo de bioseguridad referidas al Covid – 19.

## REFERENCIAS

- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público [Tesis de licenciatura]*. La Morita. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Alveiro Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro [Universidad Nacional de Misiones de Argentina]*, 11(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Arata, J. M. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v28n4/a14v28n4.pdf>
- Asociación Americana de Psiquiatría. (2013). *Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM - 5*. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>
- Bernal. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. 3).  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Bernal%20Cap%C3%ADtulo%207.pdf
- Cabezas Mejía, E. D. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*.  
doi:file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CABEZAS\_2018\_Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf
- Cano Vindel, A. (1995). Work stress: theoretical bases and intervention framework. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/230577109\\_El\\_estres\\_laboral\\_bases\\_teoricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervencion\\_Occupational\\_stress\\_theoretical\\_background\\_and\\_intervention\\_framework](https://www.researchgate.net/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework)
- Carrillo Flores, A. (2015). Métodos de La Investigación. 35.  
doi:<https://core.ac.uk/download/pdf/55528082.pdf>

- Chiang Vega, M. M. (2018). *Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción [Tesis para el doctorado]*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)
- Chiavenato, I. (2000). *“Administración de Recursos Humanos” Quinta Edición*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Human Resources Administration "The human capital of organizations"*. Mexico: Elsevier.
- Cohen, J. (1990). Things I Have Learned (So Far). *American Psychologist*, 45(12), 1304- 1312. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80511493002.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences. Second Edition*. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Contreras Alarcón, Y. (2017). *“Estrés laboral y compromiso laboral en el personal militar y civil de una institución militar del Callao” [Tesis para obtener la licenciatura]*. Universidad Cesar Vallejo.  
doi:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3228/Contreras\\_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3228/Contreras_AYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Danel Ruas, O. (2015). Metodología de la investigación. Población y muestra. [https://www.researchgate.net/publication/283486298\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Poblacion\\_y\\_muestra](https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra)
- De la Cruz Ramirez, Y. M. (2016). *Estrés Laboral y Desempeño Profesional Servicio [Tesis de licenciatura]*. Repositorio USMP, Ancash.
- Diario el País. (2016). Alimentarse bien, la clave para rendir mejor en el trabajo. doi:<https://www.informador.mx/Economia/Ausentismo-por-estres-laboral-cuesta-a-empresas-20160323-0136.html>



- Dirección General de Salud Ambiental, Dirección Ejecutiva de Salud Ocupacional. (2005). Manual de Salud Ocupacional. pág. 102. Obtenido de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual\\_deso.PDF](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/manual_deso.PDF)
- Dolan, S. L. (2007). *La Gestión de Recursos Humanos "Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación"* Tercera edición. Madrid, España. Obtenido de [file:///C:/Users/Usuario/Desktop/tesis%20cesar%20vallejo/GESTION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_DOLAN\\_MC\\_GRA.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Desktop/tesis%20cesar%20vallejo/GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_DOLAN_MC_GRA.pdf)
- Enciclopedia económica. (2019). *Liderazgo empresarial*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/liderazgo-empresarial/>
- Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER). (2019). *Cómo gestionan los lugares de trabajo de Europa la seguridad y la salud*. Obtenido de <https://visualisation.osha.europa.eu/esener#!/es>
- Espinal Berenguer, A. et al. (2010). *The use of social surveys in translation studies. methodological characteristics* [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16451/1/MonTI\\_2\\_15\\_trans.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16451/1/MonTI_2_15_trans.pdf)
- Fernandez, C. A. (2020). Salud mental y estrés ocupacional en trabajadores de la salud a la primera línea de la pandemia de COVID-19. *Revista cuidarte*.
- Gamarra Astuhuaman, G. (2008). Estadística e Investigación con aplicaciones de SPSS. San Marcos.
- García Maldonado, G. (2008). Síndrome de burnout y estrés laboral: Una revisión. *Medicina Familiar*, 72. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medfam/amf-2008/amf082i.pdf>
- García Payares, F. J., Boom Cárcamo, E. A., & Molina Romero, S. J. (2017). HABILIDADES DEL GERENTE EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR PALMICULTOR. *Visión de Futuro*, 21.
- Jonge, J. d., & Kompier, M. A. (1997). A Critical Examination of the Demand-Control-Support Model from a Work Psychological Perspective. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/227140364\\_A\\_Critical\\_Examination\\_of\\_the\\_Demand-Control-Support\\_Model\\_from\\_a\\_Work\\_Psychological\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/227140364_A_Critical_Examination_of_the_Demand-Control-Support_Model_from_a_Work_Psychological_Perspective)

Lazarus, & Folkman. (1986). Stress and Coping. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/topics/social-sciences/stress-and-coping>

López Roldan, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantativa*. Creative Commons. doi:[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

Montano, J. (2021). Investigación Transversal: Características y Metodología. *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>

Newstrom, J. (2011). Human behavior at work. Pearson. <https://www.yourhomeworksolutions.com/wp-content/uploads/edd/2020/08/mgt4479.pdf>

Oficina Internacional del trabajo. (2013). La prevención del estrés en el trabajo. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms\\_251057.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf)

ILO (2016). Stress at work "A collective challenge". Turin: International Training Center of the ILO. Safe Day

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466547.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf)

OMS. (2010). WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practices. Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplace\\_framework.pdf](https://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2007). *Estrés y burn out. Definición y prevención*. Vol.26. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>

- Paredes Alfaro, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. [Tesis para obtener el grado de Magister]*. Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador . doi:<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Perez Jarauta, J. et al. (2002). Sources of stress. Gobierno de Navarra. <https://files.sld.cu/bmn/files/2014/07/estresfolleto.pdf>
- Ramírez Hernández, T. G. (2018). "Estrés Laboral en auxiliares Administrativos y Secretarías"; Tesis para optar el título de licenciada en Psicología. doi:[http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018\\_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/98618/Tesis%2028-05-2018_Tere.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Real Academia de la Lengua Española. (Actualizado 2020). Diccionario de la lengua española. Obtenido de <https://dle.rae.es/desempe%C3%B1ar>
- Roman Quispe, M. A. (2019). *Relación entre el estrés y el desempeño laboral en los colaboradores de boticas Inkafarma del distrito del Agustino [Tesis de licenciatura]*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/200/41-2019%20%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. doi:<file:///C:/Users/Usuario/Desktop/siegris.pdf>
- Stravoulka, L. (2019). The Organization of work and stress. France. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42625/9241590475.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urupeque Pérez, G. (2017). "Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de transportes" [Tesis para obtener la licenciatura]. Universidad Cesar Vallejo. doi:[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Urupeque\\_PGE.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Urupeque_PGE.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Prueba de Normalidad

En la tabla N°3, se describe el análisis de normalidad de los dos instrumentos utilizados en esta investigación (Estrés laboral y Desempeño Laboral), obteniendo valores  $p < 0.05$ , indicando que las mencionadas variables y dimensiones no se ajustan a la normalidad, por lo que se procedió a utilizar el coeficiente de correlación por rangos de Spearman, para conocer la relación general entre las variables y las específicas entre factores.

**Tabla 3**

***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las Variables***

	Estadístico	gl	Sig.
<b>Variable 1: Estrés Laboral</b>	.088	130	.015
Clima Organizacional	.102	130	.002
Estructura Organizacional	.122	130	.000
Territorio Organizacional	.090	130	.011
Tecnología	.109	130	.001
Influencia del líder	.106	130	.001
Falta de cohesión	.108	130	.001
Respaldo del líder	.115	130	.000
<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>	.126	130	.000
Conocimiento	.102	130	.002
Organización	.158	130	.000
Responsabilidad	.110	130	.001

*Nota: N = tamaño de la muestra, gl = grados de libertad, p = significancia estadística*

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre estrés y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia Lima, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia Lima, 2021</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación entre estrés laboral y desempeño laboral en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia Lima, 2021. Y como hipótesis específica</p>	<p><b>V. 1.: ESTRÉS LABORAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima organizacional</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Territorio organizacional</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Influencia del líder</li> <li>- Falta de cohesión</li> <li>- Respaldo del grupo</li> </ul> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión de la organización, políticas gerenciales.</li> <li>- Jerarquía organizacional, respeto</li> <li>- Privacidad, control de actividades</li> <li>- Recursos, conocimiento</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo</li> </ul> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Básica</li> </ul> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental, Correlacional y de corte transversal.</li> </ul> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correlacional.</li> </ul> <p><b>TÉCNICAS DE ACOPIO DE DATOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario</li> </ul>

<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones del Desempeño Laboral (conocimiento, organización y responsabilidad) en colaboradores del Call center en contexto de pandemia Lima, 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el estrés laboral y las dimensiones del Desempeño Laboral (conocimiento, organización y responsabilidad) en colaboradores del Call center en contexto de pandemia Lima, 2021</p>	<p>Existe relación entre el Estrés laboral y las dimensiones de desempeño laboral (conocimiento, organización y responsabilidad) en colaboradores de Call Center en contexto de pandemia Lima, 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza, liderazgo</li> <li>- Trabajo en equipo, influencia del equipo</li> <li>- Protección por el equipo, ayuda del grupo de trabajo</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>V. 2.: DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento</li> <li>- Organización</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul> <p><b>INDICADORES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> <li>- Iniciativa</li> <li>- Fiabilidad</li> </ul>	<p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</p> <p>Cuestionario de Desempeño laboral de Dolan</p> <p><b>POBLACIÓN DE ESTUDIO:</b> Colaboradores del Call Center de Lima metropolitana</p> <p><b>MUESTRA:</b> 130 colaboradores del Call Center de Lima metropolitana área retención.</p> <p><b>ANALISIS DE DATOS:</b> Se empleará tablas de frecuencias relativas simples y para el contraste de hipótesis se empleará un estadígrafo elegido.</p>

### Anexo 3

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta y nivel de medición de ítems y dimensiones
OIT (2016), El estrés laboral se da frente a un perjuicio producido por un desequilibrio debido a las excesivas exigencias y a los escasos recursos que percibe el trabajador para hacer frente a demandas laborales, genera en él respuestas emocionales y físicas.	La variable de estrés laboral se medirá mediante la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, adaptada por Urupeque (2017)	Clima organizacional	Misión de la organización, políticas gerenciales.	1,10,11 y 20	Escala compuesta por 25 reactivos, de respuesta tipo Likert del 1 al 7  (1) si la condición NUNCA es fuente de estrés (2) si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. (3) si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés (4) si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. (5) si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
		Estructura organizacional	Jerarquía organizacional, respeto	2,12, 16,24.	
		Territorio organizacional	Privacidad, control de actividades	3,15, 22	
		Tecnología	Recursos, conocimiento	4,14, 25	
		Influencia del líder	Confianza, liderazgo	5,6, 13, 17	
		Falta de cohesión		7,9, 18, 21	

---

Respaldo del grupo	Trabajo en equipo, influencia del equipo	8,19, 23	(6) si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. (7) si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.
	Protección por el equipo, ayuda del grupo de trabajo		Nivel de medición de Ítems tipo "Ordinal" Nivel de medición de dimensiones tipo "Intervalo"

---

*Nota:* El instrumento no presenta ítems invertidos.



## Anexo 4

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta y nivel de medición de ítems y dimensiones
RALE (2020) define desempeño laboral a la acción de ejecutar las obligaciones innatas a una profesión, cargo u oficio	La variable desempeño laboral se medirá a través del Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan (2007), adaptada por Roman (2018)	Conocimiento	Calidad, cantidad y conocimiento de puestos.	1,2,3	Escala compuesta por 10 reactivos, de respuesta tipo Likert del 0 al 4
		Organización	Iniciativa, liderazgo y cooperación	4,5,6	(≥40) Insatisfactorio (40-59) Escasa (60-79) Buena (80-89) Muy buena (90-100) Destacado
		Responsabilidad	Fiabilidad, adaptabilidad, asistencia y presencia	7,8,9,10	Nivel de medición de ítems tipo "Ordinal" Nivel de medición de dimensiones tipo "Intervalo"

*Nota:* El instrumento no presenta ítems invertidos.

## Anexo 5 Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No.	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado 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.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							

<b>17</b>	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
<b>18</b>	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
<b>19</b>	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
<b>20</b>	La organización carece de dirección y objetivo.								
<b>21</b>	Mi equipo me presiona demasiado.								
<b>22</b>	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
<b>23</b>	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
<b>24</b>	La cadena de mando no se respeta.								
<b>25</b>	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

## Formato Convencional de Apreciación basado en Dolan

### Evaluación de Desempeño Laboral

PUESTO:			FECHA:		
Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
1. CALIDAD: Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo.					
2	4	6	8	10	
Comete errores frecuentemente.  Rendimiento inaceptable.	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento satisfactorio.  Requiere una supervisión normal.	Regularmente por encima de la media.	Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales.	
2. CANTIDAD: Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo.					
2	4	6	8	10	
Por debajo de la media mínima.  Incapaz de terminar las tareas encomendadas	Casos de falta de cuidado y errores.	Rendimiento satisfactorio.  Requiere una supervisión normal	Regularmente por encima de la media.	Trabajo extremadamente preciso. No requiere supervisión en circunstancias normales.	
3. CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO: Considérese el conocimiento del puesto y las habilidades empleadas para Hacer el trabajo					
2	4	6	8	10	
Conocimiento inadecuado del trabajo.	No comprende algunos de sus cometidos	Conocimientos suficientes y habilidades para realizar las tareas recomendadas	Buen conocimiento del puesto. Trabaja de forma habilidosa.	Conocimiento absoluto del puesto de trabajo. Aplica un alto grado de habilidades.	
4. INICIATIVA: Considérese la capacidad de iniciar y llevar a la práctica acciones efectivas					
2	4	6	8	10	

Incapaz de hacer frente a situaciones no rutinarias.	Necesita una orientación rigurosa en la mayoría de los temas no rutinarios.	Aborda con efectividad las situaciones poco comunes y ocasionalmente requiere ayuda.	Persona con iniciativa.  Muestra buen juicio en las situaciones no rutinarias	Idea y pone en práctica soluciones efectivas en situaciones no rutinarias sin ayuda.	
--	---	--	---	--	--

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy bueno	Destacado	Puntuación
<b>5 LIDERAZGO:</b> Considérese la capacidad de aconsejar e influir sobre otros.					
2	4	6	8	10	
Incapaz de arreglárselas sólo.	No hay pruebas de que tenga capacidad de dirigir a otros.	Capaz de aconsejar y dirigir a los asociados bajo una supervisión normal.	Es evidente la capacidad de dirigir e influir en otros.	Logra los resultados  Máximos regularmente.	
<b>6. COOPERACION:</b> Considérese la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse bien con otros.					
2	4	6	8	10	
No observa las normas de la biblioteca o crea demasiadas fricciones.	Ocasionalmente poco cooperativo. Tiene dificultades para llevarse bien con algunas personas	Su rendimiento Satisface habitualmente las expectativas.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente formal.	
<b>7. FIABILIDAD:</b> Considérese la capacidad del empleado para realizar sus tareas de forma regular efectiva					
2	4	6	8	10	
No puede contarse con él.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Requiere vigilancia frecuentemente.	Rendimiento regularmente por encima de la media.	Persona excepcionalmente formal.	
<b>8. ADAPTABILIDAD:</b> Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Totalmente incapaz de hacer frente al cambio.	Tiene dificultad para hacer frente al cambio.	Se adapta razonablemente bien al cambio.	Muestra un alto grado de versatilidad.	Se acomoda de forma extrema a cualquier cambio	

9. ASISTENCIA: Considérese la capacidad del empleado para hacer frente a entornos o responsabilidades					
2	4	6	8	10	
Ausencias y retrasos frecuentes sin justificar.	Ausencias en varias ocasiones. Normalmente justifica los retrasos.	Asistencia satisfactoria. Siempre justifica los retrasos.	Un buen expediente de asistencia y puntualidad	No ha tenido ni ha llegado tarde durante el último año	

Insatisfactorio	Escaso	Bueno	Muy buena	Destacado	Puntuación
10. PRESENCIA: Considérese el aspecto en relación a la realización adecuada del trabajo.					
2	4	6	8	10	
No satisface lo requisitos mínimos.	Normalmente aceptable. En ocasiones se le recomienda mejora	Generalmente arreglado, limpio y presentable.	Siempre arreglado y vestido con buen gusto.	Constantemente bien arreglado y serio.	
Puntuación total					
Resumen de puntuaciones.					
La puntuación general del rendimiento del empleado es:					
<b>Por debajo de 40</b>	<b>40-59</b>	<b>60-79</b>	<b>80-89</b>	<b>90-100</b>	
<b>Insatisfactoria</b>	<b>Escasa</b>	<b>Buena</b>	<b>Muy buenas</b>	<b>Destacada</b>	
Puntos fuertes:					
Áreas en que debe mejorar:					
Generar – comentarios					
Firma del supervisor _____					
Fecha _____					

## Anexo 6

### Formulario google de la encuesta

## Estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores Call Center en contexto de pandemia Lima, 2021

Solicitamos su participación en el estudio de estrés laboral y desempeño laboral en trabajadores Call Center en contexto de pandemia Lima, 2021.

A continuación se le pedirá responder 2 cuestionarios el cual durará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La información que brinde es estrictamente confidencial y los resultados serán utilizados solo y únicamente para el presente estudio. No obstante, Ud. está en la libertad de dejar de responder el cuestionario si así lo cree necesario.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contactar a Natali Pamela Palomino Del Pino ([natalipamelapalomino@gmail.com](mailto:natalipamelapalomino@gmail.com)). Es importante indicar que los resultados del cuestionario no serán enviados por ningún medio al evaluado.

Los criterios participativos de la investigación son los siguientes:

- La participación es voluntaria.
- Las respuestas se mantendrán en absoluta confidencialidad, dado que es de manera anónima.
- La participación va dirigido a colaboradores del Call Center de Lima Metropolitana - área de retención.

**\*Obligatorio**

Acepto participar \*

Sí

No

**Siguiente**

## CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS

Este instrumento es un cuestionario que permitirá recoger información sobre el estrés laboral que pueda sentir en su centro de labores. Como parte de un proceso de investigación que busca conocer la relación con el desempeño laboral, razón por el que te solicitamos que tengas a bien de responder de manera objetiva las afirmaciones que se presentan.

Indicaciones: el presente cuestionario es anónimo, por lo que debes de leer de manera detenida y marcar las alternativas que se presentan en base a los siguientes valores:

(1) si la condición NUNCA es fuente de estrés, (2) si la condición RARAS VECES es fuente de estrés, (3) si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés, (4) si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés, (5) si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés, (6) si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés, (7) si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización. \*

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado. \*

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. \*

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



## INSTRUMENTO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL DE DOLAN

Este cuestionario permitirá recoger información sobre el desempeño laboral que pueda sentir en su centro de labores, como parte de un proceso de investigación que busca conocer la relación con el estrés laboral, razón por el que te solicitamos que tengas a bien de responder de manera objetiva las afirmaciones que se presentan.

Indicaciones: el presente cuestionario es anónimo, por lo que debes de leer de manera detenida y marcar las alternativas que se presentan en el extremo izquierdo.

1. CALIDAD: Considérese la precisión, el número y la pulcritud del trabajo. \*

- 2. Comete errores frecuentemente, rendimiento inaceptable.
- 4. Casos de falta de cuidado y errores.
- 6. Rendimiento satisfactorio, requiera una supervisión normal.
- 8. Regularmente por encima de la media.
- 10. Trabajo extremadamente preciso, no requiere supervisión en circunstancias normales.

2. CANTIDAD: Considérese la cantidad de trabajo realizado y el tiempo precisado para hacerlo. \*

- 2. Por debajo de la media mínima, incapaz de terminar las tareas encomendadas.
- 4. Casos de falta de cuidado y errores.
- 6. Rendimiento satisfactorio, requiera una supervisión normal.
- 8. Regularmente por encima de la media.
- 10. Trabajo extremadamente preciso, no requiere supervisión en circunstancias normales.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ORTIZ VILLALBA ALICIA JACKELINE, PALOMINO DEL PINO NATALI PAMELA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés Laboral y Desempeño Laboral en colaboradores de Call Center en Contexto de Pandemia, Lima 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
PALOMINO DEL PINO NATALI PAMELA <b>DNI:</b> 44415006 <b>ORCID</b> 0000-0003-3230-2321	Firmado digitalmente por: NDELP01 el 31-05-2021 17:48:42
ORTIZ VILLALBA ALICIA JACKELINE <b>DNI:</b> 72802735 <b>ORCID</b> 000-0003-0361-8079	Firmado digitalmente por: AORTIZV01 el 31-05-2021 18:40:33

Código documento Trilce: INV - 0208874