



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN
LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL
DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL
DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°272-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 27 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 9797, presentado por **YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|--------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |
| * 2do. MIEMBRO | : | Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|-------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | martes, 28 de octubre de 2025 |
| * Hora | : | 3: 00 p.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 373-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de Julio del 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-4983 de fecha 21 de Julio del 2025, del **Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Benigno Callata Qutspe
DIRECTOR

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)

**RESOLUCIÓN N° 435-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 10 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-11329** de fecha 26 de agosto del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024**; presentado por el (la) **Bach. YAMILET SANDRA APAZA TURPO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pardo
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura



14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

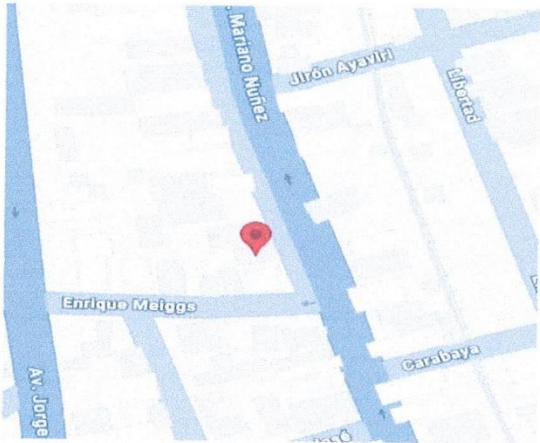
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	YAMILET SANDRA APAZA TURPO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74404231
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-8559-8933
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: Mariano Núñez País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas Latitud: -15.48635 Longitud: - 70.13517 Av. Manuel Nuñez Butrón 1213B - Google Maps 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 - septiembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

[Signature]
Dr. Roberto Pavé Córdova
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo YAMILET SANDRA APAZA TURPO identificado con DNI Nro. 74404231 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico** denominada:

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX

MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024

Asesorado por: DR. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 19 de diciembre del 2025


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar con todo mi corazón a las personas que más amo en el mundo entero: a mis padres, José Luis y Rosa. Ellos son, y siempre han sido, mi inspiración y la razón que me empuja a buscar cada día un poco más. Gracias a ellos he aprendido a no rendirme, a esforzarme en todo lo que hago y a enfrentar nuevos retos en la vida personal y profesional. Esta tarea también es un homenaje a su amor.



AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a la UANCV por darme la oportunidad de ser parte de su historia y abrirme de par en par las puertas de sus aulas. En esos espacios he aprendido no solo la teoría, sino también la experiencia que forja a un verdadero profesional. No puedo dejar de reconocer a mis profesores, que han estado siempre dispuestos a disipar mis dudas. Cada clase, cada charla, cada consejo aportó un ladrillo a la construcción de mi futuro. Gracias a su esfuerzo y dedicación, mis bases son firmes y mis sueños un poco más cercanos.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problemas específicos.....	16
1.3 Justificación de estudio	16
1.3.1 Justificación teórica	16
1.3.2 Justificación práctica	17
1.3.3 Justificación metodológica	18

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general	20
2.2 Objetivos específicos.....	20



CAPITULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1	Antecedentes de la investigación	21
3.1.1	Antecedentes Internacionales	21
3.1.2	Antecedentes Nacionales	24
3.1.3	Antecedentes Locales	28
3.2	Bases teóricas	32
3.3	Marco conceptual	47

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1	Hipótesis general	51
4.2	Hipótesis específicas	51
4.3	Variables.....	51
4.4	Operacionalización de variables.....	52

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

5.1	Enfoque de la investigación	53
5.2	Métodos aplicados a la investigación.....	53
5.3	Tipo de investigación	53
5.4	Nivel de investigación.....	54
5.5	Diseño de investigación	54
5.6	Población y muestra	54



5.6.1	Población	54
5.6.2	Muestra	55
5.7	Técnica e instrumento	55
5.7.1	Técnica.....	55
5.7.2	Instrumento	56
5.8	Confiabilidad y validez del instrumento	56
5.8.1	Confiabilidad	56
5.8.2	Validez.....	57
5.9	Procedimiento de tratamiento de datos	57
5.10	Contrastación de hipótesis	58

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

6.1	Presentación de resultados	64
6.2	Discusión de resultados	69
CONCLUSIONES		74
RECOMENDACIONES		76
REFERENCIAS.....		79
ANEXOS		
MATRIZ DE CONSISTENCIA		
INSTRUMENTOS		
CUESTIONARIO		
VALIDEZ DE INSTRUMENTO		



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	52
Tabla 2 Estadística de fiabilidad	57
Tabla 3 Cálculo de P-valor de la hipótesis general	58
Tabla 4 Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 1	60
Tabla 5 Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 2	61
Tabla 6 Calculo P-valor de la hipótesis específica 3	62
Tabla 7 Correlación del estrés y desempeño laboral	64
Tabla 8 Correlación de las fuentes individuales y desempeño laboral	65
Tabla 9 Correlación de las fuentes ambientales y el desempeño laboral	66
Tabla 10 Correlación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral	68



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Correlación del estrés y desempeño laboral	64
Figura 2 Correlación de las fuentes individuales y el desempeño laboral	65
Figura 3 Correlación de las fuentes ambientales y el desempeño laboral	67
Figura 4 Correlación de las fuentes organizacionales y el desempeño laboral.....	69



RESUMEN

Esta investigación se propone determinar cómo el estrés se relaciona con el rendimiento laboral en el personal de la compañía RH FOX MOTORS con sede en Juliaca durante el año 2024. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, su objetivo concreto se clasifica como aplicado y el método empleado es deductivo. Se utilizó un diseño correlacional, no experimental y de corte transversal. Se trabajó con un universo de 40 trabajadores y se tomó una muestra de 36. Para medir la primera variable se elaboró un cuestionario de 10 reactivos, y para la segunda se diseñó un instrumento con 9 reactivos. Ambos instrumentos se aplicaron a través de una encuesta. La confiabilidad fue evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0,799, lo que indica que el cuestionario tiene una consistencia interna buena. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,253, y el valor de p se ubicó en 0,000, valor que es menor al umbral de 0,05 que se había establecido mediante el coeficiente Tau-b de Kendall. Esto indica que existe una correlación significativa entre el estrés y el rendimiento laboral.

Para resumir, si miramos los números, descubrimos que el estrés y el rendimiento en el trabajo tienen una relación que ronda el 25.3%. El “ p -valor” da una cifra de 0,000, que es más bajo que 0,05, así que podemos decir que el hallazgo es firme y no es casual. En el sitio que estudiamos, el estrés está atado al rendimiento de manera clara. Eso significa que si el estrés sube, es probable que el rendimiento baje, y si el rendimiento baja, puede que el estrés suba de nuevo. La cosa es que, cuando una de estas dos variables cambia, la otra observa y puede responder.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral.



ABSTRACT

This research aims to determine how stress relates to work performance among staff at RH FOX MOTORS, a company based in Juliaca, during the year 2024. The study adopted a quantitative approach, its specific objective is classified as applied, and the method used is deductive. A correlational, non-experimental, cross-sectional design was used. A universe of 40 workers was studied, and a sample of 36 was taken. To measure the first variable, a questionnaire with 10 items was developed, and for the second variable, an instrument with 9 items was designed. Both instruments were applied through a survey. Reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient, which yielded a result of 0.799, indicating that the questionnaire has good internal consistency. The results show that Spearman's correlation coefficient was 0.253, and the p-value was 0.000, which is lower than the threshold of 0.05 established by Kendall's Tau-b coefficient. This indicates that there is a significant correlation between stress and work performance. To summarize, if we look at the numbers, we find that stress and work performance have a relationship of around 25.3%. The "p-value" gives a figure of 0.000, which is lower than 0.05, so we can say that the finding is robust and not random. At the site we studied, stress is clearly linked to performance. That means that if stress goes up, performance is likely to go down, and if performance goes down, stress may go up again. The thing is, when one of these two variables changes, the other observes and may respond.

Keywords: Stress, job performance.



INTRODUCCIÓN

La investigación que llevamos a cabo, titulada “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS E.I.R.L. Juliaca 2024”, busca descubrir si los niveles de tensión que viven a diario los colaboradores de la empresa influyen en la forma en que realizan su trabajo. El estudio se centra en que, al explicar y ejemplificar cómo distintos factores que generan estrés surgen en la oficina, se puede ver cómo esos mismos factores afectan la eficiencia, la producción y la calidad de la labor que desempeñan en cada turno.

Las fuentes habituales de estrés en el trabajo, tales como: sobrecarga de trabajo, contiendas interpersonales en el trabajo, metas de trabajo y la falta de reconocimiento, así como las técnicas de reconocimiento que los trabajadores utilizan para reducir sus efectos. El objetivo de este enfoque es brindar una visión amplia y detallada sobre el impacto del estrés, no solo desde una mirada individual en relación a su salud física y emocional, sino desde la organización, sobre la base de su moral, clima laboral y sus niveles de cumplimiento de objetivos.

Capítulo I inicia con una descripción clara del problema que motiva este proyecto, repasando la situación concreta que se investigará y justificando la investigación mediante la influencia y la conexión que esta tiene con la sociedad actual. Se subraya la importancia de los datos, y se ofrece un panorama de lo que la investigación aportará a la comunidad.

Capítulo II propone los objetivos de la investigación, desglosando los objetivos generales y específicos, de forma que el lector se sitúe rápidamente en la ruta que ha de seguir.

Capítulo III elabora el marco teórico; incluye, en lo primero, los antecedentes y las referencias a estudios previos, así como un listado adaptado de los conceptos. Esa estructura permite proporcionar las hipótesis que legitiman el planteamiento del problema, y en consecuencia la investigación, con respaldo teórico.



Capítulo IV plantea las hipótesis centrales y, paralelamente, detalla la operacionalización de las variables. De este modo, los términos y conceptos que han de medirse se nombran con precisión, de forma que la evidencia pueda ser analizada con rigor.

El Capítulo V comparte cómo se armó la forma de hacer la investigación. Detalla a quiénes se miró, cuántos se eligieron para participar, qué técnica y qué herramientas se usaron para recoger la información. Igualmente se menciona cómo se revisó y cómo se garantizó que todo fuera seguro y exacto.

El Capítulo VI narra la revisión de la etapa en que se salió al campo. Analiza lo que se encontró en los datos, chequea que las ideas que se formularon al principio se cumplan y ofrece las conclusiones que, a su vez, se apoyan en las pruebas recogidas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El estrés en el trabajo ha pasado de ser un tema de conversación a un verdadero desafío que impacta a empleados en todo el mundo. No sólo afecta el bienestar físico y mental de quienes forman las plantillas, sino que también repercute en su productividad y rendimiento en el día a día. La Organización Mundial de la Salud lo define como una cadena de reacciones emocionales, de conducta y de cuerpo que se activa cuando el volumen de trabajo supera lo que una persona puede manejar sin dañarse. Esta sobrecarga lleva a un esfuerzo que, aún viniendo de un lugar fuerte, es insostenible a largo plazo. (OMS, 2019).

Hoy, en un entorno de trabajo donde la competencia es feroz, los mercados están interconectados, la tecnología cambia minuto a minuto y las tareas aumentan, el estrés ya es más que un simple síntoma aislado. Se ha enraizado como un riesgo clave que afecta no sólo el equilibrio físico y mental de los empleados, sino también la capacidad de las empresas para ser productivas y resilientes. (Chandramohan & Suresh, 2021).

Varios estudios revelan que el estrés en el trabajo baja el rendimiento, hace que los empleados falten más, que más personas renuncien y que suba el miedo, la tristeza y el cansancio extremo que se siente al estar agotado (Leiter y Maslach, 2022).

El estrés en el trabajo ha dejado de ser un simple inconveniente en Perú; se ha vuelto una preocupación que afecta al empleado y también al jefe. Las exigencias cada vez más largas se deben a los turnos brujos, a la falta de plata en la casa, a las exigencias que deben cumplirse antes de lo estipulado, y a que los jefes apenas dan apoyo (Gonzales y Fernández,

2020). No solo el cuerpo y la mente de la persona pueden pagarlo; el trabajo del día a día y las ganas de seguir haciendo lo que se hace, también.

La evidencia empírica muestra que el estrés crónico en el lugar de trabajo está relacionado con la disminución de la productividad, un aumento en el ausentismo y afecciones físicas y psicológicas, incluyendo fatiga crónica, ansiedad, depresión y agotamiento (Chávez & Molina, 2018). Un artículo del Ministerio de Trabajo también informa que existe un alto estrés laboral entre los trabajadores peruanos, especialmente en sectores críticos como la minería, la educación y los servicios, ya que esto compromete su bienestar y disminuye su productividad y capacidad para enfrentar las demandas laborales (MTPE, 2021).

No hay duda de que las organizaciones que ignoran el mundo interno de sus colaboradores están levantando una bomba de tiempo. Cuando las empresas no implementan políticas que valoren y regulen, entre otras cosas, el estrés, están exponiendo no solo a sus empleados sino también a su propio futuro. En el dinámico paisaje de la economía global, la salud de una sola persona puede transformar la salud de una firma.

En Puno esto se siente como una marcha lenta de trabajadores agotados que, día a día, cruzan la frontera entre la resistencia y la quiebra. Allí, el estrés no es solo un concepto técnico; es una realidad palpable provocada por condiciones de precariedad, por turnos que se han convertido en solicitudes de más de lo que se puede dar, y por años de ausencia de esfuerzos reales que promuevan el bienestar. Como sostienen Gutiérrez y Ramos (2021), el estrés se siente en los lugares de trabajo con la frialdad de un termómetro roto, y primero se nota en el tilde que un empleado no puede completar en un informe. Despliega el fenómeno Arévalo y Lira (2020), y la lista de consecuencias va en crecimiento: desempeño en picada,

más días sin presentismo, y un catálogo de padecimientos mentales que antes eran históricos, pero ahora son la rutina.

Al igual que otras personas en la región, los trabajadores en las industrias de minería, agricultura y servicios enfrentan desafíos adicionales debido a escasos recursos y poco apoyo institucional para afrontar el estrés laboral. Dado tales desafíos, es crítico que las organizaciones implementen estrategias preventivas y de gestión para el estrés con un enfoque en mejorar el clima laboral, salvaguardar la salud de sus trabajadores y fomentar un entorno regional que incentive la productividad y el desarrollo humano sostenible.

Se necesita llevar a cabo un estudio sobre el estrés en el trabajo y cómo afecta el rendimiento de los colaboradores de RH FOX MOTORS E.I.R.L. en Juliaca, el cual está planificado para el año 2024. El propósito de la investigación es averiguar cómo el estrés laboral influye en la productividad, en la eficiencia y en la calidad de los servicios que el personal ofrece. Saber cómo estas tres áreas se ven afectadas permite identificar los factores, tanto de los sistemas formales como de los informales, que perjudican el bienestar de los empleados y, a la vez, limitan el rendimiento general de la empresa.

A continuación se muestra la propuesta del problema el cual orienta el desarrollo del estudio y sirve de sustento para la formulación de los objetivos y la hipótesis.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024?

1.2.1 Problemas específicos

P.E.1. ¿Cuál es la relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024?

P.E.2. ¿Cuál es la relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024?

P.E.3. ¿Cuál es la relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024?

1.3 Justificación de estudio

1.3.1 Justificación teórica

El estrés que sentimos en el trabajo no viene directamente de las tareas en sí, sino de cómo evaluamos esas tareas y de cómo respondemos a ellas. Cuando creemos que tenemos más demandas que recursos para hacerles frente, el estrés aparece. Esto afecta nuestro juicio, la memoria y la velocidad para encontrar soluciones. Esto, en el día a día, se traduce en errores, plazos incumplidos y una sensación de que no estamos rindiendo al máximo. Las emociones, que también se alteran, ya no se quedan solo en el trabajo; se llevan a casa y afectan las relaciones y el descanso, este fenómeno se produce cuando en el entorno existe demasiada carga de trabajo en relación a los recursos personales disponibles. Esto puede generar un desbalance emocional, el cual provoca efectos negativos en la productividad tales como falta de motivación, error tras error, baja en el nivel de participación y un evidente empeoramiento en la calidad laboral. En la oficina, se ha encontrado que el estrés de manera crónica está asociado a síntomas de cansancio físico y mental, y trastornos emocionales como ansiedad y depresión. Este estrés no solo afecta a la persona, sino también a la dinámica

organizativa, causando problemas como la pérdida de cohesión en los equipos de trabajo, la reducción del clima organizacional positivo y el aumento de la rotación de personal (Maslach & Leiter, 2016). A medida que avanzan las investigaciones, hoy se presta más atención a las técnicas para manejar el estrés, ya que está comprobado que su práctica regular mejora la satisfacción en el trabajo, fortalece la capacidad de las empresas para enfrentar retos y, por ende, eleva tanto la productividad como la efectividad general de la organización (Schaufeli y Bakker, 2004). Por lo tanto, es necesario examinar cómo el estrés influye en el rendimiento cuando se presenta en situaciones específicas, incluyendo Puno, donde condiciones laborales peculiares socioeconómicas y organizativas pueden alterar de manera única esta relación. Comprender esto permitirá idear estrategias y políticas más efectivas para construir lugares de trabajo fácilmente ajustables, adaptables y multifacéticos.

1.3.2 Justificación práctica

Sin sorprender a nadie que trabaja en empresa. El estrés que se siente a diario acaba pegándose a la piel, deteriora la salud y, a fin de cuentas, se traduce en cuajos de papel. Lo que a muchos les extraña es que esa tensión sea un fenómeno organizativo, no solo personal. El estrés entra en la sala de reuniones y el general se contagia tipo ruido en su sistema. Con un lo que no cuenta. La velocidad de asunto suele ser otro puerto cambiado en la manera de llegar furir música. Mientras más veloces en ocio, en ráidos y en banuta, el cuerpo siente que no puede casi in-polzel. Destruir el stock de tensión y la fuente de la obsesión que a él latido grave bata. También ayuda a identificar estrategias de intervención que buscan reducir tales impactos negativos y promover condiciones laborales más saludables. Estudios anteriores de Cooper et al. (2001) y Goh et al. (2015) han demostrado que el estrés laboral no atendido puede llevar a consecuencias organizativas indeseables que incluyen un aumento en el ausentismo, una disminución en el compromiso organizacional y una mayor tasa de rotación.

Además de impactar el bienestar de los empleados, estas consecuencias también incurren en costos económicos sustanciales para las organizaciones. Todas las empresas deben desarrollar actividades que prevengan y controlen el estrés, así como también, implementen programas de bienestar laboral, psicoeducativos, escucha activa, y entrenamiento en habilidades sociales y emocionales, en búsqueda de optimizar el desempeño de sus colaboradores y mantener un buen clima en la organización que ayude y fomente la productividad laboral. Como lo señala Kabat-Zinn (2003), “las intervenciones que se centran en la gestión del estrés, sobre todo las que se sustentan en el mindfulness y en la inteligencia emocional, no solo favorecen la calidad de vida de los trabajadores, sino que también ayudan a reducir los gastos por los servicios de salud en el trabajo, el clima de la organización, y la moral laboral.”

1.3.3 Justificación metodológica

Para que la investigación sobre cómo el estrés en el trabajo influye en el rendimiento de los empleados en una empresa sea útil y los resultados se puedan usar con confianza, la metodología debe seleccionar bien el camino. La opción que se ve más adecuada es la cuantitativa, porque ofrece medios claros para medir el estrés y la manera en que afecta el rendimiento y la productividad sin que las valoraciones se queden en opiniones. Usando encuestas y cuestionarios que han sido validadas, como el de estrés laboral propuesto por Cohen y colaboradores en 1983, junto con la escala de desempeño laboral de Schaufeli y Bakker de 2004, se recogerán los datos de forma ordenada y repetible. Esto permite, luego, comparar resultados con otras investigaciones y aplicar las conclusiones con más seguridad. Estos instrumentos, los cuales han sido utilizados en trabajos previos, cuentan con la suficiente confiabilidad y validez. Estos instrumentos aplicados a muestras representativas de trabajadores de distintas ramas productivas, ofrecen información objetiva y confiable, permitiendo analizar la relación entre las variables en diversos contextos organizacionales.



Para la manipulación científica de la información, aplican el análisis estadístico a través de la línea de regresión o con los modelos de ecuaciones estructurales, que permiten reconocer las interrelaciones, controlar los bias, así como el chaingang en redes causales (Hair et al., 2019). Además, considera que un diseño longitudinal podría enriquecer los resultados al analizar la evolución del estrés en relación con el desempeño a lo largo del tiempo, lo que permitiría comprender mejor el impacto del estrés crónico en el trabajo. En conjunto, con este enfoque metodológico se pretende establecer estrategias de intervención en la organización que osteosintesis estructurales para la reducción y mejoramiento del desempeño en el ejercicio del quehacer en múltiples.

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la relación del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

2.2 Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

O.E.2. Determinar la relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

O.E.3. Determinar la relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca.

CAPITULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Cano et al. (2023), Un grupo de investigadores miró el impacto que el estrés en el trabajo tiene en la salud mental de los profesionales de salud de un hospital de Medellín que enfrenta una severa escasez de personal. Usaron un diseño cuantitativo que no cambia las condiciones en las que se estudian los datos y en el que los datos se recogen en un único punto en el tiempo; el grupo de análisis estuvo compuesto por personal de servicios generales y archivología, y también por enfermeras y médicos. Tomaron una muestra de 129 trabajadores usando muestreo no probabilístico por conveniencia por lo que se incorpora el trabajo más disponible. Recolectaron la información a través de un cuestionario híbrido. Se utilizaron dos ciertas variables, estrés laboral y bienestar psicológico, y el cuestionario recorrió Google Forms. También un pequeño grupo de personas, 10 en total, realizó el cuestionario en forma de estudio piloto en unidades. Terminaron la recolección de datos en junio de 2022 y después analizaron las respuestas, usando estadísticas descriptivas para las tendencias centrales y la correlación usando el rho de Spearman. Encontraron que el agotamiento estaba en un nivel moderado y el bienestar psicológico en un nivel bajo. Además, el análisis mostró que a medida que el estrés aumentaba, el bienestar psicológico disminuía; se comprobó una relación negativa. También el agotamiento emocional y la despersonalización se reportaron como dos de las causas más importantes que explican la pérdida de motivación laboral.

Sánchez & Toledo (2021), El documento examina cómo el teletrabajo influye en la salud laboral y la seguridad en el puesto, empleando una revisión sistemática extraído de bases robustas como PubMed, DOAJ, Jstor, Thieme, Science Direct, Scielo y Redalyc. Fulcrol la

selección a estudios donde el trabajo se ejecutaba a distancia en funciones no manuales, evaluando en cada caso el estado físico y mental del teletrabajador. La validez se analizó con la lista de Downs y Black. Desde el año 2000 hasta el 2020, se compendió la literatura y se incluyó una valoración del autor, conforme a cuatro ópticas sobre el bienestar laboral: optimista, pesimista, escéptica y ambivalente. Al final, se consideraron 14 informes, 5 de ellos con valoraciones optimistas, otros 5 pesimistas, 3 escépticas y uno ambivalente. Resulta significativo que se excluyeron estudios de enfoque empresarial, de otros idiomas que no fueran español o inglés, así como aquellos que se publicaron en papel. La revisión consigna el estrés, las inquietudes ergonómicas, los riesgos psicosociales y la necesidad de capacitación como los focos principales a manejar en la modalidad de trabajo a distancia.

La investigación de García (2020) Se realizó un estudio con un grupo de 100 empleados de empresas tanto públicas como privadas en México con el fin de entender cómo el clima de la organización, el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo se relacionan entre sí. La investigación fue descriptiva y se concibió como un estudio transversal y ex-post facto con un enfoque correlacional que busca observar cómo se asocian dichas variables de forma multivariada. En esta entidad se aplicó la evaluación del EMCO, el estrés se midió mediante la escala de demanda-control-apoyo (EDCA) de Karasek y la satisfacción se evaluó con el Job Descriptive Index (Índice Descriptivo del Trabajo-JDI). Los resultados muestran que el clima organizacional, el estrés y la satisfacción se correlacionan entre sí. El estudio concluye que cuando los empleados perciben un clima organizacional favorable y se logran los objetivos de la entidad, la productividad se eleva. En contraste, un clima negativo se relaciona con altos niveles de estrés y baja satisfacción, efectos que afectan la salud física, psíquica y social de los trabajadores, así como el desempeño general de la organización.

Buitrago et al. (2021), Investigaciones recientes señalan que el estrés laboral acaba por desajustar la salud mental de la persona, causando reacciones emocionales, mentales, físicas y de comportamiento que no aguanta el solo soporte que le ofrecen tanto la persona como la empresa. Por su magnitud y su influencia en la vida pública y la economía, el tema se entiende como un reto colectivo, surgido de factores colectivos en el ámbito psicosocial y de disparadores que no siempre son visibles. Por esto, identificar el problema a tiempo no solamente previene daños, sino que estimula a que el trabajador utilice formularios de adaptación más efectivos. Para el informe, se hizo una búsqueda integral de artículos en bases de datos como Epistemonikos, ProQuest, Frontiers in Psychology, Elsevier, Redalyc y SciELO, de textos escritos de 2015 a 2020. Tras analizar 5,554 entradas, se terminó usando 60, dejando aparte las que se ocupaban solamente de síndrome de burnout. Se concluye que el estrés relacionado al trabajo abunda en los ambientes organizacionales, que lo generan fenómenos de la tarea y de la vida personal y que su acumulación daña no solo el cuerpo y la mente, sino también el rendimiento personal y la eficiencia de la empresa.

Por eso, los investigadores subrayan que es vital crear un ambiente laboral que no sólo cure, sino que también evite que los empleados se enfermen.

Villanueva (2021), Esta investigación se enfoca en preguntas centrales de la psicología organizacional, examinando en profundidad cómo el estrés por motivos laborales se relaciona con el clima de la empresa y el nivel de compromiso de la plantilla, aspectos que suelen sufrir merma cuando los empleadores no convierten ni orientan adecuadamente los motores de motivación y compromiso. Evidentemente, el estrés en el entorno de trabajo se revela como agente notorio en la aparición de estímulos psicosomáticos, en el descenso de la autoestima y en la contracción de la productividad. Posteriormente, refuerza la erosión de los

canales comunicativos, de modo que la fricción latente entre compañeros perjudica, en nivel adicional, la interacción con el cliente. El trabajo, que se estructura bajo una metodología cuantitativa asociativa y un diseño no experimental, toma como instrumento el cuestionario de agotamiento de Maslach en su vertiente sobre estrés laboral y se asegura la anonimización de la variable, con hoja de despeje, a fin de frenar posibles sesgos en el informe de indicadores vinculados al rendimiento. La disección de los datos concede a gráficos la labor de exponer, y los servidores de visualización completan la presentación, con lo que la agrupan se confirma. La investigación se despide, finalmente, con una serie de orientaciones que aparecen contextualizadas, orientadas a la cura de dos frentes: el clima y el arraigo de los profesionales.

3.1.2 Antecedentes Nacionales

Oliva (2022), El estudio de Oliva (2022) se centró en averiguar cómo se relacionan el estrés en el trabajo y las maneras en las que el personal de un centro de salud en Trujillo decide hacer frente a ese estrés. Usó un enfoque cuantitativo y no experimental. Con un diseño descriptivo-correlacional y un plazo único, revisó cómo las dos variables se influyen en un período cierto. La muestra comprendió a 80 trabajadores de ese centro, cuyos datos se tomaron mediante herramientas ya probadas para calibrar el estrés y las técnicas que cada uno emplea para resistirlo. El análisis realizó un recuento estadístico con el coeficiente Rho de Spearman y reveló un vínculo fuerte, ya que el p fue de 0.000; esto de modo que la probabilidad de que el resultado se dé por azar es irrisoria. A lo largo de la exploración fue visible que, en general, el estrés del grupo se sitúa en un nivel moderado, al igual que las tácticas que cada uno implementa. A esta altura, queda entrever que el personal enfrenta, y de algún modo compensa, un alto peso de trabajo en estos días, pero la magnitud de recursos utilizado no es aún el que podría ser, y esto orienta a la opción de que, si a futuro estas respuestas se robustecen, el impacto del estrés podría atenuarse.

Lo que encontramos sugiere que hay que crear programas de ayuda y entrenamiento para que los médicos y enfermeras aprendan a manejar el estrés. Si aumentan sus habilidades para lidiar con la presión, su estado emocional mejora. Eso se traduce en trabajar con más eficacia, sentirse menos cansados y tener mejor relación con sus compañeros y pacientes. Cuando el vendaval en el que a veces tienen que trabajar calme, el ambiente en el hospital se vuelve más agradable, y menos gente se siente agotada. Unos profesionales satisfechos y capacitados ofrecen una atención más calificada y más cálida, y los pacientes, que siempre son el eje, se benefician.

Soto (2022), Este estudio buscó saber cómo se relacionan el estrés en el trabajo y los métodos de sobrellevarlo usados por el personal de enfermería que estuvo en la UCI COVID-19 del Hospital Departamental de Huancavelica durante el 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo y fue un estudio sincronizado de medición sin intervención; participaron 46 enfermeros del mismo hospital. Para recolectar la información se aplicaron dos cuestionarios que ya habían comprobado su calidad: primero el Job Content Questionnaire en su versión en castellano, que consta de 29 preguntas divididas en tres grandes áreas y tiene una escala de respuestas de tipo Likert de cuatro grados; y segundo, el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI), desarrollado por Cano, Rodríguez y García en el 2007, que incluye 40 preguntas agrupadas en ocho factores. Para analizar los datos se usaron medidas de tendencia central y la información se presenta mayoritariamente en tablas y gráficos.

Finalmente, se espera que esta investigación prepare el camino para trazar planes que fortalezcan las herramientas que tiene el personal de enfermería para enfrentar el estrés, que

cuiden su bienestar emocional y, de paso, que elevar el nivel del cuidado que se les da a los pacientes en la UCI COVID-19.

Eimy (2024), El estudio se propuso examinar cómo el estrés que se vive en el trabajo y el desempeño en el mismo sitio se influyen mutuamente en una entidad pública en Lima, en el año 2023. La muestra no fue elegida al azar y consistió en 60 funcionarios del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. La investigación se desarrolló dentro de un enfoque cuantitativo, de tipo básico, utilizando un diseño y un método transversal bajo un marco hipotético-deductivo. Para recoger la información se usaron el cuestionario de estrés laboral creado por Cabrera y Urbiola en 2012 y el cuestionario de desempeño laboral de la CEPAL, adaptado por Zerpa en 2014; ambos instrumentos fueron estructurados, validados y demostraron ser fiables. Los resultados descriptivos muestran que el estrés laboral tuvo un promedio de 7.15 y el desempeño laboral de 9.38, lo que indica que el estrés en efecto estaba presente en una medida que puede considerarse importante entre los participantes.

Cuando analizamos los datos, encontramos que existe una relación fuerte y clara entre el estrés y el rendimiento profesional, con un índice de 0,739, que cumple con el requisito de significancia ($p \leq 0,05$). También medimos el tamaño del efecto y el resultado total, combinando ambas variables, alcanzó un índice de 0,654, lo que se considera un efecto potente. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de que un manejo efectivo y una reducción del estrés laboral influye de manera favorable en el desempeño de los empleados del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula.

Castillo (2022), En el hospital Las Mercedes, el equipo de enfermería enfrenta diferentes fuentes de tensión que afectan su manera de trabajar. Por esta razón, el presente

estudio se dedicó a explorar el vínculo entre el estrés y el rendimiento laboral de sus miembros durante el año 2022, aplicando un enfoque cuantitativo y un diseño sin carácter experimental. La investigación encontró que el 40% de los enfermeros indica sentirse agotado casi siempre al finalizar el turno, y el 37.5% reporta sentirse emocionalmente agotado con frecuencia. Un porcentaje similar menciona que experimenta frustración a diario. Adicionalmente, un 25% admite sentirse fatigado al iniciar un nuevo turno, lo que oscila entre “casi nunca” y “siempre”. Conviene recordar que la calidad con la que el personal de salud trabaja se refleja directamente en los resultados de la atención recibida por los pacientes, y un entorno laboral que no favorezca su salud personal se traduce en un riesgo para la comodidad de los usuarios. Por último, el estudio concluyó que la atención que se brinda antes de la llegada al hospital se encuentra asociada a estresores psicológicos que son de naturaleza personal, familiar, laboral y organizacional, y que incluyen los impulsos profesionales y el compromiso sentido hacia la institución.

Esta falta de cuidado pasa, sobre todo, porque cuando los enfermeros atienden, se sienten exhaustos, tanto física como emocionalmente, y no hay un clima laboral que les dé el apoyo y el espacio que necesitan para estar bien y para dar lo mejor de ellos.

Capcha & Desposorio (2023), La investigación intentó averiguar cómo el estrés que siente el personal administrativo en una institución de salud afecta su rendimiento diario. Para hacerlo, se usó un diseño que no modifica el ambiente de trabajo, manteniéndonos en un enfoque descriptivo y correlacional. La muestra fue de 105 adultos que laboran en una empresa de servicios de salud y de ambos sexos. Para recoger la información, se emplearon dos instrumentos previamente validados: la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala de Rendimiento Laboral Individual de Koopmans, adaptada en el 2021 por Bravo. Los

datos revelaron una relación negativa, aunque débil, entre el estrés y el rendimiento, con un valor de correlación de -0.315 . Asimismo, el 41 por ciento de los evaluados reportaron un estrés moderado y, curiosamente, el 39 por ciento se mantuvo en el rango de rendimiento laboral promedio. Estos hallazgos sugieren que, aunque la relación estadística no es fuerte, parece existir una pequeña tendencia: cuando el estrés ya es un poco más elevado, el desempeño en el trabajo administrativo tiende a bajar.

3.1.3 Antecedentes Locales

Chávez (2022), La meta principal de esta investigación fue descubrir cómo el estrés que los trabajadores del servicio público de la “Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Puno (DIRCETUR Puno)” soportaron durante la pandemia de COVID-19 en 2021 afectó el trabajo que realizaban de manera individual. Para el estudio se eligió una estrategia que se enfoca en contar y medir, se utilizó un planteamiento que parte de lo general hacia lo particular y se decidió no manipular las variables, se trabajó en un espacio y tiempo concreto y la intención fue describir y examinar la posible relación entre las dos situaciones. La cantidad de personas que se estudió fue elegida por conveniencia; en ella están todos los funcionarios de opinión que no llegan a la dirección, sino están en las unidades orgánicas del 100 por ciento de la entidad. El instrumento pasó por un control que arrojó un valor de consistencia que estuvo por encima de 0.724 , se construyó, se validó y se confió en el coeficiente que sugirió el método Alpha de Cronbach en ambas dimensiones. Para describir y analizar la información se usó una computadora con la versión académica del MF 25. Al aplicar las pruebas se observó que el estrés exposición a marcar altas, los individuos mantenían un coeficiente de 0.761 que se relacionó a un riesgo de baja de rendimiento, se concluyó que hay un vínculo que se considera alto; mantenerse altas situaciones de estrés llevan a hacer las tareas más tarde o de una manera más débil en la entidad.

Por otra parte, se identificó una relación clara entre la cantidad de trabajo que tiene un empleado y su rendimiento, y esta relación es negativa, ya que cuando aumenta la carga, la productividad tiende a caer ($r = -0.781$). Las pruebas también revelaron que el estrés que genera el trabajo en el presente se relaciona de forma similar con el rendimiento, obteniendo un coeficiente de -0.751 . Del total de la población estudiada, el 80% reveló niveles de estrés que se catalogaron como altos. Con base en estos hallazgos, se puede afirmar que el estrés laboral afecta de forma significativa y negativa la productividad de los colaboradores de DIRCETUR Puno a lo largo de la emergencia por la pandemia de COVID-19.

Zegarra (2021), El presente estudio buscó saber cuán estresados estaban los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla a lo largo del año 2021. Se llevó a cabo una investigación descriptiva, sin intervención, y de un solo momento en el tiempo. La muestra la formaron 20 administrativos, ya que se eligió a todo el grupo disponible. Para recoger la información, se usó una encuesta que se basa en la tercera versión del cuestionario de evaluación de estrés, que tiene 31 preguntas. Este cuestionario ya se había comprobado que mide bien lo que se quiere medir, con un coeficiente de confiabilidad de 0.88. Los resultados mostraron que el 55% del personal tiene un estrés laboral en nivel medio, el 40% está en nivel bajo y solo un 5% está en nivel alto. Mirando las diferentes partes del estrés, el 65% del grupo está en medio en lo fisiológico; el 55% tiene bajo en lo social; el 60% está en medio en lo intelectual y otro 60% está en medio en lo psicoemocional.

Se observó que casi todos los empleados del área administrativa enfrentan un estrés del tipo moderado que proviene de la tarea diaria. Entre los síntomas más comunes están los malestares físicos: dolor en la espalda, rigidez en el cuello, jaquecas, problemas digestivos y,

en algunos casos, dificultades respiratorias. En el plano emocional, los trabajadores reportan sentirse sobrecargados, agotados, irritables, ansiosos y con una constante sensación de preocupación.

Condori (2022), Este estudio analizó cómo el estrés estaba vinculado al rendimiento en el trabajo de los serenos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021, en medio de la crisis provocada por el COVID-19. Para ello, se empleó un método cuantitativo, considerando el estrés y la eficiencia laboral como las dos variables de interés. La población y la muestra consistieron en 60 referencia, a quienes se les entregó un cuestionario estructurado y se empleó una escala de tipo Likert. La estadística se analiza se realizó en el programa SPSS 25, aplicando la correlación r de Pearson para cuantificar el vínculo. Los datos mostraron renía de relevancia negativa, positiva; el coeficiente de Pearson fue de 0.885, con una significación de 0.000, valor inferior al umbral de 0.05. Así se ratificó que el estrés, en el contexto del *fəaliyyət пандемии*, ha dejado una marca negativa que deperita el rendimiento de los serenos; en conclusión, el problema de la carga y el exceso de tensión frente a los requisitos de la COVID-19 son un desafío para la salud laboral en esta población.

(Cosi, 2021), Esta investigación se planteó analizar cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño individual de los colaboradores de ENACO S.A. Se utilizó un diseño cuantitativo con enfoque descriptivo-correlacional y se realizó un estudio transversal no experimental. Se trabajó con una muestra censal y por conveniencia, encuestando a todos los miembros del staff de la empresa. El cuestionario aplicado fue sometido a validación y se confirmó su confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados revelaron una correlación positiva moderada ($r = 0,608$) obtenida mediante la prueba de Spearman, lo que significa que a más estrés, mejor desempeño individual dentro de la muestra. Esta situación,

aunque con un nivel moderado de estrés, puede unafacultar a la organización en el cuidado psicofísico de su personal y el riesgo de que un leve incremento en la carga laboral pueda tener efectos adversos. Se recomienda, por tanto, implementar acciones preventivas y/o de intervención, orientadas a la mejora del clima laboral y de la carga laboral, en función de proteger la salud y a la vez mantener los niveles de productividad.

Quispe (2024), Con un tipo de estudio que describe lo que hay y ve cómo se relacionan las cosas, esta memoria averigua cómo el clima del lugar de trabajo afecta lo que logran las personas que hacen tareas administrativas en la Universidad Nacional del Altiplano, todo durante la Emergencia Sanitaria del año 2021. Para recopilar la información, se pasó un cuestionario a 268 colegas, el cual fue creado específicamente para esta indagación. Luego, con los programas SPSS 21 y Microsoft Excel, se ordenó y miró la información. Aunque el clima general del centro se vino a ver como apto, el análisis reveló brechas en comunicación, motivación y, en ciertos momentos, la manera de ejercer el liderazgo. Cuando se midió el desempeño, se notó que los colegas a cargo de la parte administrativa sólo alcanzaban el nivel mínimo establecido, aunque se detectó que hay, sin duda, un margen para subir más. El coeficiente de correlación de 0.537 indica que hay un lazo moderado, pero lo suficientemente fuerte, entre las condiciones del clima laboral y el resultado que logran, lo cual confirma lo que se aventuró en la hipótesis inicial. Los resultados dejan ver que, al dar mejor atención al clima organizacional, se beneficiaría sin duda la labor de los colegas y, por chocante que parezca, lo que se gana ataño en última instancia al funcionamiento completo de la Universidad.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Estrés Laboral

Selye (1974) define el estrés como una reacción del organismo a cualquier demanda o presión del mundo exterior. El estrés, tal como él lo define, no es específico de un estímulo dado; más bien, es una respuesta fisiológica común que se activa ante cualquier cambio o estímulo que requiera una adaptación. En el lugar de trabajo, esto se traduce en cómo los empleados experimentan diversas respuestas físicas y emocionales debido a la carga de trabajo, plazos y relaciones interpersonales dentro de la oficina.

Por otro lado, Lazarus (1966) ofrece una perspectiva más dinámica e individualizada con su modelo transaccional del estrés. Según este enfoque, el estrés es un proceso psicológico que ocurre cuando uno evalúa que las demandas externas impuestas son mayores que sus recursos o habilidades internas para manejarlas. El estrés como proceso no solo está determinado por contextos externos, sino también por cómo un individuo percibe e intenta lidiar con estas condiciones externas, de ahí el enfoque en el juicio personal y las habilidades de afrontamiento.

Referente al desgaste emocional por el trabajo, Maslach (1982) propone el burnout, el cual define como un síndrome con tres componentes: el agotamiento emocional que se presenta cuando la persona se siente exhausta y carente de energía, la despersonalización, que es el distanciamiento o la insensibilidad hacia otros, y la disminución de logro personal con el trabajo en la función que desempeña. Esta perspectiva permite entender el modo en que el estrés crónico en el trabajo puede convertir la experiencia laboral en una fuente de daño psicológico y emocional.

Karasek (1979) introdujo el conocido modelo de demanda-control, que se enfoca en el estrés relacionado con el trabajo. Según el modelo, el estrés es más probable que ocurra en entornos donde hay una alta carga de trabajo pero el empleado tiene poco poder para dictar cómo debe ejecutarse el trabajo. Este escenario, donde hay una alta demanda pero poco poder de toma de decisiones, tiende a ser particularmente perjudicial para la salud mental y física del empleado, aumentando las probabilidades de estrés relacionado con el trabajo.

Kinman y Cooper (2016) utilizan una definición integradora del estrés laboral, destacando por completo que se trata de una respuesta compleja que involucra lo físico, emocional y hasta lo psicológico. Eliminar el estrés se convierte en una demanda más en el trabajo cuando las exigencias de la organización exceden la capacidad de la persona. Esto conlleva no solo efectos adversos al bienestar en la vida diaria, sino que el desempeño laboral tampoco se verá en su óptima.

3.2.2 La Importancia del Estrés Laboral

El estrés en el trabajo, según Hans Selye, tiene una forma de doble impacto que puede ser tanto benéfico, como dañino en la productividad de los colaboradores. En una primera faceta el estrés puede funcionar como una sujeción motivacional que mejora la productividad en un período de tiempo reducido, lo que se define eustrés. No obstante, si este tipo de estrés es mal administrado o se vuelve crónico, se transformará en distrés, dañando la salud física y mental con enfermedades cardiovasculares, cansancio extremo y múltiples desequilibrios psíquicos. Por tal razón, se hace urgente que las empresas reconozcan cuáles son las fuentes de estrés en su día a día y se pongan en marcha para bajarle el volumen a ese ruido, logrando

que las ventajas de trabajar allí superen a las desventajas. Si no se hace a tiempo, ese estrés que hoy parece inofensivo puede acumularse y, en el futuro, afectar seriamente el bienestar de los empleados.

Luego de sumarse a esta visión, Christina Maslach (1982) nos recalca que el estrés que soportamos en la oficina no solo afecta cómo nos sentimos en la cabeza, sino que molesta a nuestros números y a la forma en la que nos cuidamos en el día a día. Cuando el estrés no se detiene, se transforma en una montaña que acaba y dirá un gran fracaso emocional, una forma de endurecer el corazón que se congela la explosión. Las ideas de la oficina que habíamos de una aventura pueden desaparecer, el vértigo y el fuego pueden marcharse de pasillos. Y no solo a cada uno, la productividad del equipo se economiza un lubricación que, a la vez, la rueda del grupo que, se avalan de un colectivo en formación se atarantado al deporte. Todo esto, nos bolsilloke da boque. Maslach le canta a la Dirección, le aviza a la Junta, que si en el fuego una tormenta la lucha de una lucha de limitada un atajo de uno que la dirección detitoramiento y método gracioso que, no deporte.

Según el psicólogo Richard Lazarus, cuando hablamos de estrés en el trabajo, hay que verlo como una mezcla de emoción y pensamiento que responde a las exigencias de la tarea. Esencialmente, lo que el trabajador percibe como demanda decide si el estrés será leve, moderado o intenso, y también marca el tipo de estrategias que usará para enfrentarlo. De ahí que tanto su bienestar como su rendimiento en el puesto dependen en gran parte de la manera en que decidan interpretar y manejar esa presión. Por lo tanto, a las empresas les toca diseñar ambientes que, o bien reduzcan las exigencias por encima de lo sustentable, o bien añadan suficientes recursos –cómo formación, apoyo, o cambios en el diseño del trabajo– para que cada trabajador pueda resolver el reto de manera eficaz. Ignorar una estrategia de prevención

y gestión del estrés termina por traducirse en bajadas de productividad y en una rotación superior a la que se desea, lo que, al final, se convierte en un salto de costos y en un reto a enfrentar a nivel organizacional.

Karasek (1979) aportó algo esencial: el estrés en el trabajo no depende solo de cuánto hay para hacer, sino también de cuánto poder de decisión tenemos sobre lo que hacemos. Con su modelo de demandas-control, nos enseña que si las exigencias son altas y, al mismo tiempo, el trabajador carece de permiso para decidir, el estrés alcanza un umbral peligrosísimo que puede dañar el cuerpo y la mente. Hacer algo para reducir esa presión no es solo un capricho, es un deber. Las empresas que dan espacio para que la gente elija y gestione su trabajo no solo ayudan al empleado, también ganan en salud organizacional y en contenido. Y no se trata solo de hacer el bien; el estrés extremo también puede paralizar la eficiencia y dar mal resultado en las cuentas.

Kinman y Cooper (2016) subrayan que el estrés laboral no solo agobia a quienes trabajan, sino que también impacta directamente a la empresa. Para mitigar esto, ellas proponen que las organizaciones implementen políticas que no solo reaccionen, sino que prevengan. Aconsejan crear programas que cuiden la salud física y mental, fomentar una comunicación fluida y cimentar una cultura corporativa donde el bienestar integral de cada colaborador sea prioridad. Cuando el estrés se reduce, los trabajadores se sienten más sanos y motivados, y a la vez la compañía gana: crece la productividad, se elevan los niveles de calidad y se consolida un desempeño organizacional más sólido.

3.2.3 Fuentes del Estrés Laboral

Este tipo de estrés puede tener su origen en múltiples factores, que en la mayoría de los casos son clasificados en tres grupos: individuales, ambientales y organizacionales. Cada uno de estos factores puede afectar la salud y la capacidad del trabajador de sobrellevar y lidiar con las distintas demandas que su labor le presenta en el día a día.

3.2.3.1. Indicador: Fuentes individuales del estrés laboral

Las fuentes individuales estresantes son aquellas relacionadas con los rasgos de personalidad de cada trabajador, que influyen en la forma en que interpreta, responde y maneja el estrés. Estos factores individuales pueden, en mayor o menor medida, incrementar la vulnerabilidad que una persona siente bajo el estrés laboral. También, en función de estos factores, puede variar el efecto que el estrés tendrá sobre su salud y productividad. Algunas de estos factores son:

Rasgos de personalidad: Existen rasgos de personalidad que tienden a incrementar el estrés laboral, como la ansiedad, el perfeccionismo y la baja tolerancia a la frustración. Por mencionar un caso, la persona que tiende a ser muy crítica de sí misma y en especial de su desempeño tiende a desarrollar una sobrecarga emocional que puede dañarle y que en su fase de liberación se vuelva un problema constante.

Las condiciones de salud: El padecimiento de alguna enfermedad crónica o de trastornos psicológicos como depresión y ansiedad, entre otros problemas emocionales, aumenta la vulnerabilidad física y mental de un trabajador con respecto

al estrés en su lugar de trabajo. Estas condiciones de salud preexistentes podrían limitar además la recuperación y la adaptación en el caso de un estrés laboral, haciendo que el trabajo sea más difícil de manejar.

Habilidades cognitivas y afrontamiento: La forma en que un individuo respalda un hecho estresante está determinada en gran parte por sus habilidades y la forma en la que se enfrenta a la situación estresante. Por ejemplo, algunas personas tienden a manejar mejor sus demandas laborales; esto puede explicarse por el hecho de que poseen habilidades de autorregulación, buscan apoyo social o aplican alguna de las técnicas de regulación emocional. Por el contrario, la no inclusión de esas habilidades y el uso de estrategias poco funcionales como la negación o la evitación, puede empeorar los efectos negativos que se derivan del estrés.

Tomados individualmente, estos factores dan forma a la comprensión de por qué algunas personas enfrentan situaciones laborales exigentes, mientras que otras se enfrentan a consecuencias perjudiciales para su salud y bienestar. Es por eso que todas las organizaciones deben tener en cuenta estas diferencias individuales al desarrollar sus estrategias de prevención y manejo. Tales programas no solo deberían tener como objetivo cambiar el entorno, sino también proporcionar apoyo que fortalezca los recursos individuales de los empleados.

3.2.3.1 Indicador: Fuentes Ambientales del Estrés Laboral

El origen de este tipo de estrés puede venir de causas que normalmente se dividen en tres categorías: individuales, ambientales y organizacionales. Todos estos factores

pueden impactar la salud y la capacidad que tiene el empleado para enfrentar, sobrellevar y lidiar con las múltiples exigencias que su trabajo le presenta.

3.2.3.1. Indicador: Fuentes individuales de estrés relacionado con el trabajo

Las fuentes individuales se refieren a los estresores que surgen de las características de la personalidad que cada trabajador posee. Tales factores moldean la forma en que cada individuo interpreta, reacciona y maneja el estrés. Dentro del lugar de trabajo, el equilibrio de la carga cognitiva, la percepción del nivel de demanda y la carga de trabajo, a menudo está guiado por las características y la personalidad del individuo.

Los estresores en el trabajo pueden surgir de estos factores individuales:

Rasgos de personalidad: Rasgos como la ansiedad, el perfeccionismo y la baja tolerancia a la frustración pueden crear y exacerbar el estrés laboral. Toma, por ejemplo, a una persona autocrítica. Es probable que experimente sobrecargas emocionalmente dañinas que, cuando se liberan, pueden crear un ciclo de problemas persistentes.

Las condiciones de salud: El padecimiento de alguna enfermedad crónica o de trastornos psicológicos como depresión y ansiedad, entre otros problemas emocionales, incrementan la vulnerabilidad física y psicológica de un trabajador en relación a las exigencias de su empleo. Tener alguna de estas condiciones de salud también puede dificultar la recuperación, en especial en casos de estrés laboral, y la adaptación, volviendo el trabajo más complicado de sobrellevar.

Habilidades cognitivas y afrontamiento: La manera en que un individuo apoya o respalda un estrés está influenciada, en buena medida, por sus habilidades y por la forma en la que afronta la situación estresante. Algunas personas, por ejemplo, tienden a cumplir con sus demandas. Esto puede explicarse porque poseen habilidades de autorregulación, que proporcionan o buscan apoyo social o usan alguna de las técnicas de regulación emocional. El no contar con esas habilidades, a su vez, y la aplicación de estrategias poco funcionales como la negación o la evitación, puede agravar, aún más, el impacto negativo que causa el estrés.

Al miraras individualmente, explican por qué ciertas personas tienen que lidiar con situaciones laborales estresantes y por qué otras deben enfrentar ciertos resultados que son perjudiciales para su salud y bienestar. Por esta razón, toda organización necesita considerar estas diferencias individuales al desarrollar sus estrategias de prevención y control. Dichos programas no solo deberían tener como objetivo cambiar el entorno, sino que también deberían apuntar a proporcionar ayuda que fortalezca los recursos individuales de cada empleado.

3.2.3.2 Indicador: Fuentes Organizacionales del Estrés Laboral

Las fuentes organizacionales de estrés se definen como las características estructurales, políticas y culturales específicas de una organización o institución que pueden causar malestar y afectar el bienestar de sus empleados. Estas fuentes tienen que ver con el diseño de la organización y con la forma en que se gestionan sus relaciones y procesos. Algunos de estos factores organizacionales son:



Ambigüedad de roles: La falta de claridad suficiente respecto a las responsabilidades, funciones y expectativas asociadas a un trabajo resulta en un alto grado de incertidumbre y confusión. Si los empleados no entienden completamente lo que se espera de ellos, qué objetivos están persiguiendo o cómo se evaluará su desempeño, se sentirán perdidos y, a su vez, se volverán ansiosos y estresados.

Falta de control y autonomía: La sensación de no tener control sobre las decisiones laborales o tener que seguir órdenes rígidas desde arriba incrementa la tensión emocional. Los empleados que sufren de una falta de control sobre su rol, participación o toma de decisiones tienden a sufrir niveles más altos de ansiedad, frustración y agotamiento. Esto se debe a que pierden el sentido de agencia, poder y capacidad para afectar el cambio en su lugar de trabajo.

Cambios organizacionales: Dentro de una empresa, cambios como reestructuraciones, fusiones, actualizaciones a políticas internas o cambios en los procesos de trabajo pueden llevar a que los empleados sientan una falta de enfoque y tengan ansiedad. Hay miedo a perder el trabajo, cambios de rol o la necesidad de adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajar, lo que a su vez crea estrés debido a la constante sensación de inestabilidad y peligro.

La falta de sistemas equitativos para reconocer el desempeño y esfuerzo de los empleados puede generar la frustración y desmotivación de este. En el caso de los trabajadores, cuando sus esfuerzos no son reconocidos con la retribución correspondiente, su sentido de logro y pertenencia se ve resentido. Esto se traduce en

un estado de estrés crónico con un costo significativo para su salud emocional. Esto se traduce en un estado de estrés crónico que resulta dañino en su bienestar emocional.

Los trabajos inestables, los salarios que nunca alcanzan y la ausencia de prestaciones son solo algunos de los factores en el día a día de la gente que pesan en el ánimo y la salud mental de los empleados. Menos dinero en el bolsillo y se siente inseguridad; sin un contrato firme, cada día es un túnel que no se ilumina al final. Precariedad laboral, junto a la falta de un salario digno, generan un estado de estrés constante y prolongado que, a la larga, puede derivar en problemas físicos y psicológicos que impactan la vida personal y el desempeño en la organización.

Estas fuentes organizacionales, en su conjunto, enfrentan el manejo del bienestar en el trabajo. Esto a su vez indica que resulta necesario que las compañías apliquen políticas definidas, incentiven la iniciativa y la autogestión, gestionen los cambios de modo claro y estable, y implementen sistemas de reconocimiento equitativos. Esto con el fin de reducir los niveles de estrés organizacional y promover un clima laboral más sano y productivo.

3.2.2 Desempeño laboral

Revisar cómo van un trabajo se ha vuelto fundamental para las empresas porque mide si cada uno de los colaboradores está cumpliendo con los pedidos y resultados que se habían establecido. Por ese motivo, las compañías utilizan la evaluación de desempeño para consultar si los trabajadores están por encima, en línea, o por debajo de lo que se pensó al contratarlo.

Este concepto es importante si se desea entender cómo se aprovecha el capital humano para lograr el éxito organizacional y cómo se pueden elaborar planes para mejorar el desempeño individual y colectivo.

En el estudio de Chiavenato (2000) como también hacen muchos especialistas— se mira el rendimiento de los empleados de una manera amplia, y el texto destaca tres elementos clave: eficiencia, efectividad y competencias laborales. La eficiencia se entiende como la correcta utilización de los recursos de la empresa mientras el empleado realiza sus tareas; la efectividad, por su parte, se refiere al grado en que se alcanzan los objetivos que la empresa ha fijado; y junto a esto, las competencias laborales son el conjunto imprescindible de conocimientos, habilidades y capacidades que cada trabajador posee. La combinación de estas tres dimensiones permite entender y, sobre todo, dirigir el crecimiento del rendimiento profesional en el ámbito de la tecnología de la información dentro de la organización. También Campbell (1990) formuló una teoría muy conocida que explica el desempeño laboral como el conjunto completo de acciones que un empleado lleva a cabo para ayudar a que la empresa logre sus objetivos. Campbell se encargó de aclarar que hay una diferencia importantísima entre ‘desempeño’ y ‘resultado’.

En este caso, el resultado se refiere a la consecuencia de una serie de acciones, y el desempeño se refiere a dichas acciones. En su modelo, el desempeño se compone de diversas dimensiones, tales como la productividad, la calidad del trabajo y la eficiencia, lo que permite una evaluación cabal del comportamiento laboral.

Considerando el enfoque anterior, Borman y Motowidlo (1997) incorporaron el concepto de desempeño contextual, el cual se extiende más allá del marco de la función organizada al puesto, e incluye conductas que, aunque no son parte de la función del puesto, son en cierta forma de colaboración, iniciativa y una disposición favorable, que benefician a la organización. Con este enfoque, el desempeño laboral se segmenta en dos grandes categorías: desempeño en tareas, que recoge la función que se realiza en el cargo, y desempeño contextual, que recoge acciones que son voluntarias.

Sonnentag y Frese (2002) apoyan el concepto de desempeño al añadir la dimensión del desempeño proactivo. Como proponen estos autores, el desempeño no solo deriva de las habilidades y motivación del empleado, De esta manera, el desempeño es una mezcla de las tareas rutinarias que se ejecutan y la capacidad de planificar e innovar ante desafíos organizacionales en constante cambio para asegurar la evolución y sostenibilidad de la organización.

Desde una perspectiva organizacional, Robinson, Perryman y Hayday (2004) han señalado que el desempeño del empleado se correlaciona fuertemente con el compromiso del empleado hacia la misión, visión y valores organizacionales. En su opinión, un fuerte compromiso organizacional y satisfacción laboral conducen a un mejor desempeño; porque los empleados que se identifican con una cultura organizacional están más comprometidos y son operativamente eficientes.

Finalmente, Locke y Latham dicen (2002) que, según su teoría de establecimiento de metas, la claridad, el desafío y el compromiso con los objetivos son factores que

determinan el desempeño óptimo. Según esta teoría, cuando los empleados tienen metas bien definidas, precisas e incluso desafiantes y están motivados para alcanzarlas, su desempeño mejora dramáticamente. Pero también enfatizan que estas metas deben estar al alcance para evitar la frustración y desmotivación.

3.2.2.1 Indicador: Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral, tal y como lo menciona Chiavenato (2000), se define como la capacidad del personal para ejecutar sus labores en función a la utilización mínima de recursos disponibles. Esto, por si mismo, conlleva a la administración de tiempo, materiales, energía y todo insumo que se requiere para llegar a los objetivos de la entidad. Un trabajador eficiente no solo logra realizar las tareas dentro del tiempo estipulado, sino que logra terminarlás en un tiempo ordenado, en un tiempo y recursos que resultan ventajosos desde el punto de la economía, y, en el caso de la obra, con el tiempo, agua y energía requeridos. La eficiencia requiere equilibrio de la rapidez y la calidad en la ejecución de las labores.

Igualmente, en su obra del 2000, Chiavenato afirma que la eficiencia se relaciona en gran medida con la manera en que se halla, la organización del trabajo, y, el nivel de economía y orden con que se cumplen las obligaciones. Prácticamente, todas las empresas que intentan estas características se caracterizan por realizar inadecuadas políticas de formación y falta de tecnologías necesarias que optimicen los procesos de trabajo, resultando en un aumento de la productividad, del uso de personal y de materiales.

Indicador: Efectividad Laboral

En contraste, la efectividad laboral se centra en qué tan bien los empleados cumplen con los objetivos trazados para ellos por la empresa, sin prestar atención a los recursos utilizados en el proceso. Chiavenato (2000) define la efectividad como la capacidad de hacer algo dentro de los objetivos prescritos y alcanzar las metas establecidas independientemente de los medios o insumos utilizados. De esta manera, un empleado efectivo es aquel que logra los objetivos organizacionales, sin importar la cantidad de tiempo o recursos gastados en el proceso.

La efectividad es crítica para el trabajo de la organización porque existe una sincronización activa y clara del trabajo de los empleados y los objetivos estratégicos de la organización. Para que una organización sea efectiva, es necesario que los empleados comprendan profundamente los objetivos a alcanzar, respaldados por la motivación adecuada para asegurar un rendimiento. En el contexto de la efectividad, Chiavenato (2000) especifica que es en la capacidad del empleado para cumplir recurrente y consistentemente con las expectativas organizacionales donde se manifiesta la efectividad.

Indicador: Habilidades Laborales

Otro pilar fundamental para la evaluación del desempeño es el subconjunto de habilidades que poseen los empleados. Según Chiavenato (2000), estas habilidades comprenden las habilidades técnicas, cognitivas y sociales necesarias para

desempeñarse de manera competente y para cumplir con las funciones asignadas.

Pueden agruparse en tres categorías principales:

Habilidades Técnicas: Estas son habilidades específicas de un trabajador que son indispensables para ejecutar las tareas asociadas con el puesto. Estas habilidades incluyen el conocimiento y la experiencia requeridos con herramientas, maquinaria y tecnologías, así como con procedimientos especializados. La adquisición y actualización continua de estas competencias técnicas (Chiavenato, 2000).

Habilidades Cognitivas: Estas se refieren a las facultades mentales y de razonamiento que son necesarias para que los empleados analicen situaciones, resuelvan problemas, tomen decisiones adecuadas y sean capaces de responder al cambio en el contexto. Estas habilidades son esenciales para poder responder a una amplia gama de problemas y, como tal, son centrales para la innovación y la mejora de procesos, así como para los desafíos diarios en el lugar de trabajo (Chiavenato, 2000).

Habilidades Sociales: Se incluyen dentro de las destrezas y actitudes que el individuo requiere para comunicarse de una manera efectiva, trabajar en grupo, resolver problemáticas y establecer relaciones laborales productivas. Según Chiavenato en el 2000, dichas habilidades sociales son, sin duda, el pilar de un clima organizacional sano a la medida que propicia la colaboración, el respeto y el trabajo en equipo en función de objetivos compartidos.

A manera de síntesis, la combinación de la eficiencia, la eficacia y el dominio de las técnicas y instrumentos del trabajo, configura el desempeño integral de los

trabajadores. Son, entre otros, estos factores que las organizaciones, a fin de lograr el éxito sostenido, necesitan medir, potenciar y optimizar la productividad de su capital humano.

3.3 Marco conceptual

Modelo de Estrés Por Transacciones Este modelo mira el estrés como un baile sin fin entre el mundo que nos rodea y nosotros. En vez de verlo como un solo golpe en el cronómetro, se percibe como un examen que repetimos sin parar. En cada vuelta, le damos un vistazo a lo que ocurre, le ponemos un vistazo, decidimos si nos parecemos a un héroe o a un náufrago, y actuamos. ¿La situación es un dragón descomunal o es solo un laberinto complicado? Esa decisión depende de cómo medimos nuestras propias fuerzas y de lo que el contexto nos deja usar.

Agotamiento Profesional (Burnout) El burnout no es solo una palabra de moda; es el snooze de la alarma interna que muchas personas en el trabajo pasan. Un desgaste que se acumula durante meses, porque el estrés que deberíamos haber dejado en la oficina se alarga hasta la cena, se queda en nuestras conversaciones y aún respira en nuestros sueños. Cuando ocurre, dos cosas se templaban: la energía que antes brindaban las reuniones, ahora se vuelve cemento, y el desempeño emocional se apaga, dejándole la puerta abierta a la frustración. Si no se interviene a tiempo, no solo se apaga el entusiasmo; la salud se apaga también, y las tareas que antes eran una lista de check, se sienten como cargar el modelo de la NASA para una clase de ciencia.

Salud Psicológica Por otro lado, la salud psicológica es el menú completo que no deberíamos tocar solo en las fiestas corporativas. Vas a enfrentarte a una búsqueda informativa, a una pelea amistosa en grupo y, aunque la vida en la oficina se complica, la cabeza se mantiene en onda. Cuando respiras correctamente la salud emocional se vuelve la calificación que cuenta desde la mañana hasta en la oficina. Si cuidamos eso, las metas y los almuerzos se mueven sin chocar; de no hacerlo el rendimiento se inclina en la misma dirección. Por lo tanto, cuidar la salud psicológica no es solo responsabilidad del contador que revisen los presupuestos. Es el bloque central en cualquier proyecto, rompiendo todo el rato, que no se repara solo después de una ola de estrés.

Frustración La frustración es una respuesta emocional que las personas tienden a padecer ante un problema que para una persona es difícil de sobrellevar y, por el contrario, muy doloroso de sobrellevar para una persona. La frustración en equilibrio, es un síntoma de la vida moderna y de un creciente desequilibrio en el comportamiento. Esto puede ocasionar irritación, y en las conductas en el ámbito del trabajo, puede generar un bajo desempeño.

Trastornos Emocionales Estos tipos de trastornos interfieren en muchas áreas de la vida de una persona, sobre todo en la estabilidad emocional y psicológica de una persona, que por consiguiente puede no tener la capacidad de mantener un equilibrio de esas sensaciones, ideas y actitudes. Estos trastornos y desequilibrios comprenden la ansiedad, la depresión, y toda la amplia gama de desequilibrio personal y social que puede sobrevenir a una vida privada y pública.

Factor Ambiental Este término se refiere a los elementos exteriores y el contexto que afectan el comportamiento, la actitud, y el desempeño de personas o grupos. En el contexto laboral, los factores ambientales pueden abarcar las condiciones de trabajo, las interrelaciones, y la cultura de la organización. Estos son esenciales para el bienestar y la productividad.

Incertidumbre La incertidumbre se refiere a la falta de seguridad o de visibilidad de lo que puede suceder, con posterioridad a una determinada acción o el resultado de una situación determinada. Laboralmente, puede generar inquietud y estrés, sobre todo cuando no hay datos suficientes para justificar una decisión o un plan.

Retroalimentación Se define retroalimentación como el conjunto de respuestas que se recibe en un proceso comunicativo, en el cual se obtiene la evaluación de un desempeño y conducta. Esta información es fundamental para la educación, y formación de toda persona, ya que permite acometer de forma continua el aprendizaje, la modificación de errores y el aumento de la efectividad en la elaboración de las tareas.

Productividad Se define productividad como la habilidad de realizar diferentes tareas y obtener resultados positivos utilizando los recursos a su disposición de la forma más avanzada posible. Esta característica se vuelve importante a nivel organizativo ya que su efectividad genera competitividad y éxito en la empresa.

Optimización Laboral La optimización laboral se refiere a la utilización de estrategias y ciertas acciones que se van a implementar para potenciar la productividad y



desempeño de los trabajadores. Esto se refiere a como se puede aprovechar mejor el tiempo, las destrezas, los equipamientos y demás, para alcanzar los objetivos de la organización.

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general

La relación del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa

4.2 Hipótesis específicas

H.E.1. La relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa

H.E.2. La relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa

H.E.3. La relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa

4.3 Variables

- **V1.**
 - Estrés
- **V2.**
 - Desempeño laboral

4.4 Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valorización
V.1. Estrés Selye (1974)	Fuentes individuales	✓ Sobre carga laboral en el trabajo	1. Muy malo
		✓ Conflicto de rol	2. Malo
		✓ ambigüedad de rol en el trabajo	3. Regular
	Fuentes ambientales	✓ Reacciones Físicas	4. Bueno
		✓ Reacciones Psicológicas	5. Muy bueno
		✓ Espacio de trabajo	
		✓ Falta de Recursos	
		✓ Clima organizacional	
	Fuentes organizacionales	✓ Estilos gerenciales	
		✓ Estructura organizacional	
V.2. Desempeño laboral Chiavenato (2000)	Eficiencia Laboral.	✓ Cumplimiento de Función	1. Muy malo
		✓ Calidad en el Trabajo.	2. Malo
		✓ Uso de materiales y Recursos.	3. Regular
	Eficacia Laboral.	✓ Cumplimiento de Metas.	4. Bueno
		✓ Puntualidad	5. Muy bueno
		✓ Trabajo en Equipo	
	Habilidades Laborales	✓ Comunicación.	
		✓ Gestión del conocimiento.	
		✓ Resolución de conflictos	

Nota. Son variables de operacionalizados tal como corresponde.

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

5.1 Enfoque de la investigación

Este análisis se llevó a cabo usando un método cuantitativo. Según lo que Hernández y otros dicen en 2014, este tipo de investigación sigue un plan fijo y busca confirmar ideas en vez de buscarlas; se recopilan y se revisan datos en números que permiten comprobar hipótesis usando herramientas estadísticas. También sirve para crear modelos que expliquen cómo se comportan las cosas y para poner a prueba teorías revisando usando datos que se pueden contar y medir (p. 4).

5.2 Métodos aplicados a la investigación

En esta investigación usamos el método deductivo. Según Bernal, este método parte de ideas grandes y generales, y luego se baja hasta conclusiones más pequeñas y particulares. Lo que hacemos es formular varias hipótesis y después, para probarlas, observamos lo que sucede en la realidad, registramos esos resultados y los analizamos. Al final, el método nos ayuda a aceptar o rechazar las ideas iniciales, siempre comparando cada supuesto grande con medidas y datos más concretos. Seguimos una cadena lógica que va de lo general a lo particular y que nos procura una respuesta clara.

5.3 Tipo de investigación

El estudio se etiqueta, en este contexto, como investigación básica aplicada. Según Valderrama (2013), esta clase de indagación se ocupa, ante todo, de reunir y ordenar, de un modo sistemático, información que, en la situación que miramos, aporta al crecimiento y al robustecimiento de la ciencia misma. Su finalidad no se sitúa en la creación rápida de tecnologías o en la ejecución de aplicaciones prácticas. Más bien persigue afinar la

interpretación de teorías y proporcionar las herramientas conceptuales que sostendrán y dirigirán futuros trabajos de investigación (p. 28).

5.4 Nivel de investigación

Este trabajo usa un enfoque de análisis correlacional. O sea, busca ver cómo se relacionan y se miden dos o más variables dentro de un grupo específico de personas. Según lo que dicen Hernández y sus colegas (2014), esta investigación intenta encontrar cómo se conectan los fenómenos y si esas conexiones tienen importancia estadística, además de ayudarnos a predecir de un fenómeno a otro.

5.5 Diseño de investigación

La presente investigación ha seguido, en consonancia con las orientaciones de Pino (2010), un diseño no experimental de naturaleza transversal. Este enfoque posibilita la observación y el análisis de las variables en un solo instante temporal careciendo de manipulación experimental, de forma que ofrece un retrato fiel de la situación investigada. Su carácter descriptivo y correlacional hace que resulte particularmente adecuado para el examen de relaciones y tendencias en el contexto delimitado.

5.6 Población y muestra

5.6.1 Población

La población para el estudio estuvo dirigida a los trabajadores que elaboran en la empresa RH FOX MOTORS, que es una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada que opera en Juliaca, San Román, Puno. Para el estudio se contó con una muestra total de 40 trabajadores, hombres y mujeres, que son parte de la plantilla de la organización.

5.6.2 Muestra

Hernández y otros autores en el año 2014 mencionan que la muestra es una de las estrategias que permiten hacer más eficientes los recursos en los procesos de investigación. En este caso, sí se llevó a cabo un muestreo aleatorio, dado que la total población tenía la igual posibilidad de ser escogidos. Esta técnica garantiza que la muestra es representativa y que los resultados obtenidos puedan extrapolarse a la población total.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n: Tamaño de Muestra

p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)

E: Error de estimación (5% = 0.05)

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)

N: Tamaño de la Población (40)

Sustituyendo valores en la fórmula para calcular la muestra: Tenemos que:

$$n = \frac{40(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(40 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 36$$

Teniendo una muestra de 36 trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

5.7 Técnica e instrumento

5.7.1 Técnica

Con el propósito de reunir la información necesaria para el presente estudio se utilizó la técnica de encuesta, instrumento que propicia la obtención de datos primarios a partir de

los informantes sobre su información sociodemográfica, sus percepciones, sus actitudes y sus vivencias cimentadas en el fenómeno en análisis. Tal técnica resulta particularmente ventajosa para captar información de modo sistemático y estandarizado, valor que se intensifica en la investigación de poblaciones extensas o cuando el interés reside, predominante, en los patrones que emergen de los informantes.

5.7.2 Instrumento

Con el propósito de capturar las respuestas pertinentes, se diseñó un cuestionario estructurado que abarcaba las variables definidas en el marco del estudio. La herramienta optó por una escala de Likert, lo que facultó a los sujetos a manifestar, en grados de acuerdo o desacuerdo, su postura ante un conjunto de afirmaciones predefinidas, todas vinculadas a los ejes teóricos del trabajo. Hernández et al. (2014) sostienen que el cuestionario constituye un instrumento funcional para investigar fenómenos que exigen minuciosidad, pues al seleccionar de modo dirigido los elementos sustantivos del objeto de estudio se favorecen tanto la comprensión como la posterior sistematización analítica de los datos.

5.8 Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1 Confiabilidad

Para evaluar la fiabilidad del instrumento se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, reconocido en la literatura como uno de los métodos más aplicados para determinar la consistencia interna de los reactivos de un cuestionario. El análisis se ejecutó mediante el paquete Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 27, de modo que se pudo observar el grado de interrelación entre los reactivos que componen la escala. De acuerdo con lo expuesto por Vara-Horna (2010), esta técnica proporciona un argumento robusto, en términos estadísticos, sobre la fiabilidad del instrumento evaluado.

Tabla 2*Estadística de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	19

Nota. Coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Interpretación

La evaluación estadística de la encuesta reveló un coeficiente alfa de Cronbach de 0.779, lo que significa que el instrumento tiene un alto nivel de fiabilidad. Esto corrobora que los ítems de la prueba de la encuesta tienen una consistencia interna razonable, lo que confirma la fiabilidad de las pruebas de evaluación utilizadas, lo que aumenta la credibilidad de las pruebas.

5.8.2 Validez

Los procesos de validación se llevaron a cabo a través de académicos que fueron considerados por su experiencia para asegurar que los contenidos creados fueran válidos. Los expertos eran científicos que tenían experiencia en el área de estudio. La revisión incluyó cuestiones relacionadas con la relevancia y el resto de cohesión y claridad de los ítems. Un experto que fue consultado fue el Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos, quien dio comentarios muy útiles que ayudaron a mejorar el diseño general de la encuesta y, por lo tanto, a integrarlo.

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

Finalizada la fase de recolección de campo y habiéndose obtenido la información mediante cuestionarios estructurados, se emprendió la codificación de los registros, la posterior tabulación de los datos y el procesamiento estadístico correspondiente. El análisis se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico IBM SPSS, versión 27. Esta herramienta

especializada permitió realizar análisis descriptivos, correlacionales así como de pruebas de hipótesis, y aseguró que se ejecutara un tratamiento exhaustivo y sistemático de los datos obtenidos.

5.10 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Hipótesis alternativa (H_a): Existe una relación significativa entre el estrés ocupacional y el rendimiento ocupacional de los empleados de RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2024.

Hipótesis nula (H_o): No existe una relación significativa entre el estrés ocupacional y el rendimiento ocupacional de los empleados de RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2024.

Alfa: $0,05 = 5\%$

Nivel de significancia

α (alfa) = 0.05 (5%), lo que indica un nivel de confianza del 95 % para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula.

Considerando que los datos al ser recogidos no son normales y que se tienen dos variables de orden, en forma de una contingencia de orden 5 por 5, se ha usado la prueba estadística Tau-b de Kendall, que se considera apropiada para determinar el vínculo existente entre dos variables ordinales no paramétricas.

Cálculo del p-valor

(Aquí debes incluir el valor específico del p-valor obtenido en SPSS. Recuerda que puedes dejarlo en blanco hasta que termines el análisis.)

Tabla 3

Cálculo de P-valor de la hipótesis general

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T Aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,213	,126	1,679	,093
N de casos válidos		36			
p-valor = 0,093 multiplicado por 100 es (9,3%) es mayor que alfa de 0.05 (5%)					

Decisión

De acuerdo con el análisis de contraste de hipótesis mediante el coeficiente tau-b de Kendall, se obtuvo un valor de 0,093 el cual excede el umbral de significación establecido en un nivel alfa de 0,05 (5%). En consecuencia, se rechaza la hipótesis de que existe asociación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada RH FOX MOTORS, ubicada en Juliaca, durante el año 2024.

Contrastación de hipótesis específica 1

Planteamiento de la hipótesis específica 1

Ha: Existe relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

Ho: No existe relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Por consiguiente, el nivel de significancia vendría ser de la siguiente manera:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se aplicó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Cálculo de P – valor

Tabla 4

Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 1

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,080	,126	0,629	,529
N de casos válidos		36			
p-valor = 0, 529 multiplicado por 100 es (52. 9%) es mayor que alfa de 0.05 (5%)					

Decisión

De acuerdo con el análisis estadístico realizado mediante el estadístico τ -b de Kendall, se obtuvo un valor de 0,529. Dado que este coeficiente resulta superior al nivel de significancia preestablecido de 0,05 (o 5 %), se falla en rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se infiere que no se encuentra evidencia suficiente para afirmar que exista una relación estadísticamente significativa entre las fuentes individuales de información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS, Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, en el contexto del período analizado, correspondiente al año 2024 en la ciudad de Juliaca.

Contrastación de hipótesis específica 2

Planteamiento de la hipótesis específica 2

Ha: Existe relación de las fuentes ambientales de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

Ho: No existe relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Por consiguiente, el nivel de significancia vendría ser de la siguiente manera:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se aplicó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Cálculo de P – valor

Tabla 5

Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 2

Medidas simétricas					
		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,028	,115	,242	,809
N de casos válidos		36			

p-valor = 0,809 multiplicado por 100 es (80.9%) es mayor que alfa de 0.05 (5%)

Decisión

Procediendo con la evaluación empleando la correlación ordinal Kendall/tau-b, se obtiene un coeficiente de 0,809 y se observa que este se encuentra por encima del umbral de significancia fijado, $\alpha=0,05$ (5 %). Por consiguiente, se tiene la evidencia suficiente para concluir que, en el contexto de este estudio, no se establece una asociación estadísticamente significativa entre las fuentes ambientales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa RH FOX MOTORS E.I.R.L., con sede en Juliaca, durante el año 2024.

Contrastación de hipótesis específica 3

Planteamiento de la hipótesis específica 3

Ha: Existe relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024

Ho: No existe relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Por consiguiente, el nivel de significancia vendría ser de la siguiente manera:

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por ser datos no paramétricos y tener la tabla de cinco por cinco, se aplicó la prueba estadística de Tau-b de Kendall.

Cálculo de P – valor

Tabla 6

Calculo P-valor de la hipótesis específica 3

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,199	,125	1,584	,113
N de casos válidos		36			

p-valor = 0,113 multiplicado por 100 es (11,3%) es mayor que alfa de 0,05 (5%)

Decisión

El análisis de los datos se efectuó mediante la prueba no paramétrica tau-b de Kendall, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,113. Dicha tau-b se comparó con un umbral aceptado de significación, fijado a un nivel alfa de 0,05 (5 %). A la vista de que el estadístico de contraste no supera los límites críticos, se decide no rechazar la hipótesis nula, interpretándose que no hay evidencia estadística que respalde la existencia de dependencia en la relación entre las Fuentes Organizacionales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa RH FOX MOTORS E.I.R.L., sede de Juliaca, para el año 2024.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

6.1 Presentación de resultados

Prueba de normalidad

Tabla 7

Correlación del estrés y desempeño laboral

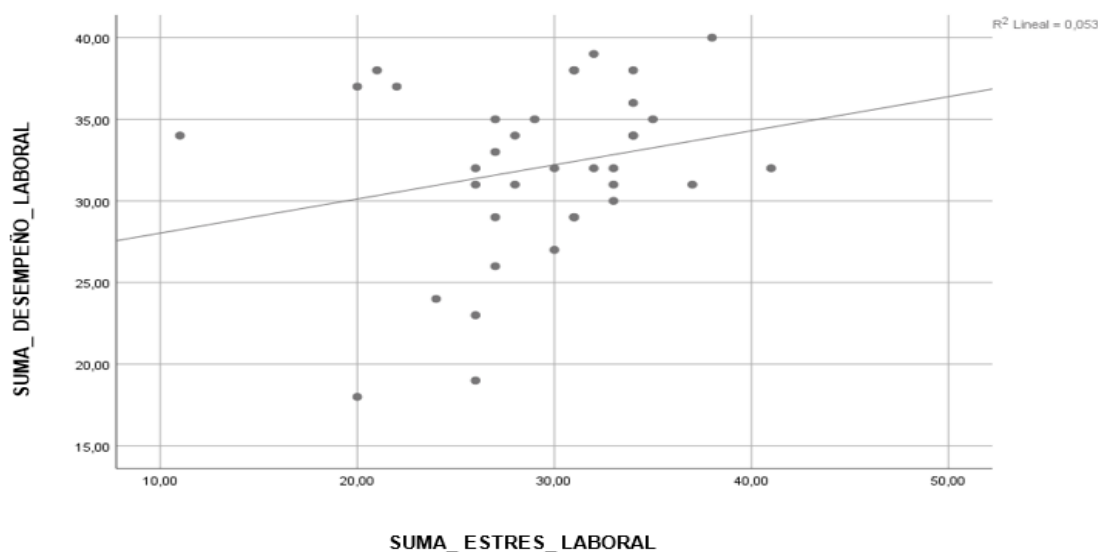
Correlaciones				
			SUMA_ESTRES_ LABORAL	SUMA_DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	ESTRES_LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,253
		Sig. (bilateral)	.	,137
		N	36	36
	SUMA_DESEMPEÑO_ LABORAL	Coefficiente de correlación	,253	1,000
		Sig. (bilateral)	,137	.
		N	36	36

Existe correlación positiva baja del 25.3%

Nota. Trabajo de campo realizado los días 19 de setiembre a 20 de setiembre del 2024

Figura 1

Correlación del estrés y desempeño laboral



Interpretación:

Según el análisis estadístico Rho de spearman, la correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es de 0,253 multiplicado por 100 se tendría el (25,3%), lo que significa una correlación positiva baja.

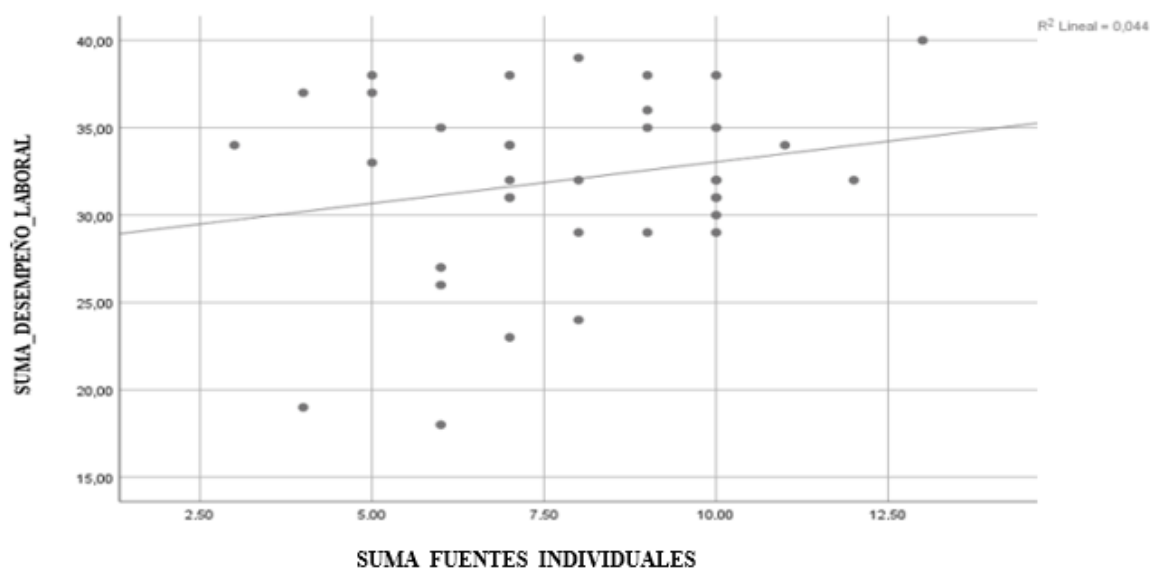
Objetivo específico 1.**Tabla 8***Correlación de las fuentes individuales y desempeño laboral*

Correlaciones				
			FUENTES_INDIVIDUALES	DESEMPEÑO_LABORAL
Rho de Spearman	FUENTES_INDIVIDUALES	Coefficiente de correlación	1,000	,092
		Sig. (bilateral)	.	,595
		N	36	36
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,092	1,000
		Sig. (bilateral)	,595	.
		N	36	36

Existe correlación positiva muy baja del 0.92%

Nota. Trabajo de campo realizado los días 19 de setiembre a 20 de setiembre del 2024

Figura 2*Correlación de las fuentes individuales y el desempeño laboral*



Nota. tabla 2

Interpretación:

Según el análisis estadístico Rho de spearman, la correlación entre las fuentes individuales y el desempeño laboral es de 0,092 multiplicado por 100 se tendría el (9,2%), lo que significa una correlación positiva muy baja.

Objetivo específico 2

Tabla 9

Correlación de las fuentes ambientales y el desempeño laboral

Correlaciones

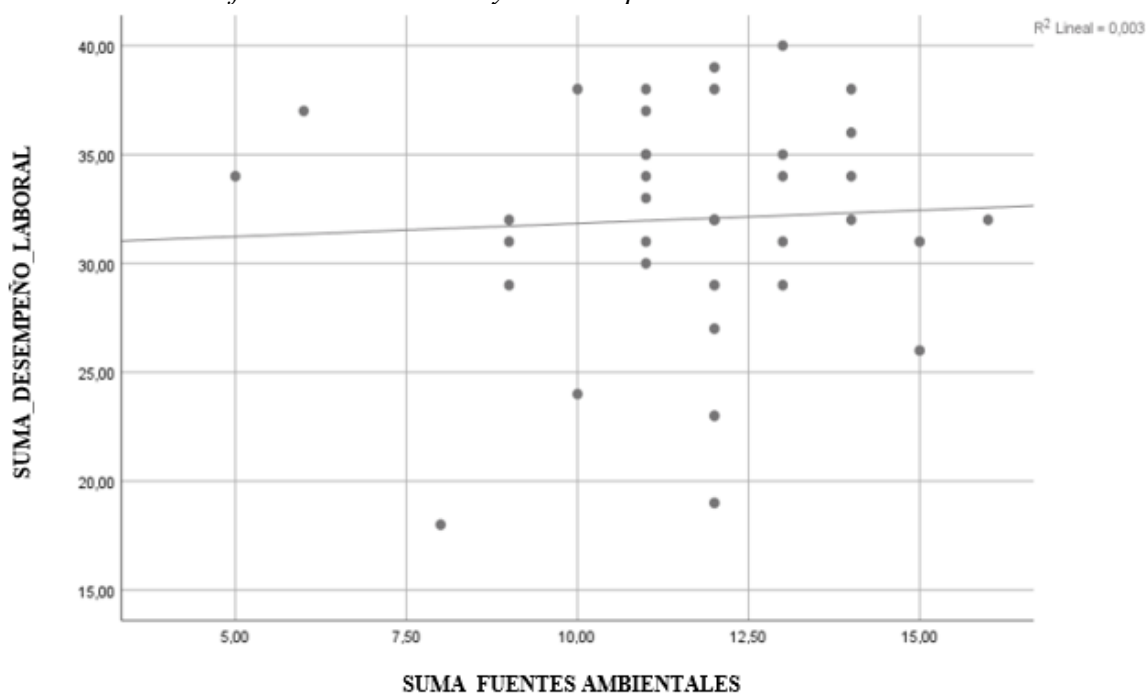
			FUENTES_AMBI ENTALES	DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	FUENTES_AMBIENTALES	Coefficiente de correlación	1,000	,035
		Sig. (bilateral)	.	,840
		N	36	36
	DESEMPEÑO_LABORAL	Coefficiente de correlación	,035	1,000
		Sig. (bilateral)	,840	.
		N	36	36

Existe correlación positiva muy baja del 0.35%

Nota. Trabajo de campo realizado los días 19 de setiembre a 20 de setiembre del 2024

Figura 3

Correlación de las fuentes ambientales y el desempeño laboral



Nota. tabla 3

Interpretación:

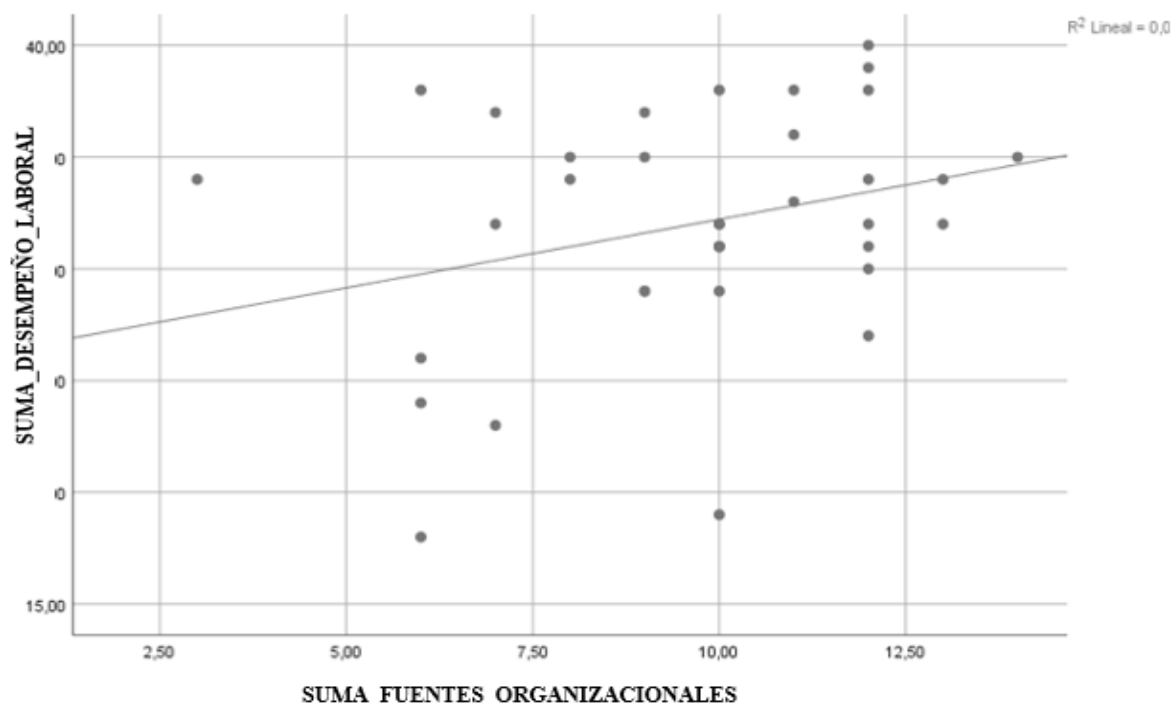
Según el análisis estadístico Rho de spearman, la correlación entre las fuentes individuales y el desempeño laboral es de 0,035 multiplicado por 100 se tendría el (3,5%), lo que significa una correlación positiva muy baja.

Objetivo específico 3**Tabla 10***Correlación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral*

Correlaciones				
			FUENTES_ORGA NIZACIONALES	DESEMPEÑO_ LABORAL
Rho de Spearman	FUENTES_ORGANIZ ACIONALES	Coefficiente de	1,000	,249
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,144
		N	36	36
	DESEMPEÑO_LABO RAL	Coefficiente de	,249	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,144	.
		N	36	36

Existe correlación positiva baja del 24.9%

Nota. Trabajo de campo realizado los días 19 de setiembre a 20 de setiembre del 2024

Figura 4*Correlación de las fuentes organizacionales y el desempeño laboral**Nota.* tabla 4**Interpretación:**

Según el análisis estadístico Rho de spearman, la correlación entre las fuentes organizacionales y el desempeño laboral es de 0,249 multiplicado por 100 se tendría el (24,9%), lo que significa una correlación positiva baja.

6.2 Discusión de resultados

El estudio titulado “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS, E.I.R.L, Juliaca – 2024” responde a la identificación de un fenómeno de tensión crónica en el medio organizacional de la citada compañía. La consistencia interna del cuestionario se cuantificó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando un registro de 0.799, admitido en la literatura como indicador de fiabilidad aceptable. El cálculo se ejecutó en el paquete estadístico IBM SPSS, versión 27, asegurando procedimientos estandarizados. Complementariamente, el instrumento fue evaluado en juicio de expertos,

recibiendo dictamen del Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos, resultando que el contenido y la estructura se adecuan a los referenciales teóricos y a las variables que se examinan.

Durante el desarrollo de la investigación se obtuvieron mediciones del grado de estrés laboral y se valoró la repercusión de este fenómeno sobre los indicadores de rendimiento del personal. La indagación interaccionó con limitaciones, entre las que resalta la escasez de tiempo que los trabajadores pudieron destinar a la aplicación de los cuestionarios; no obstante, la recolección de datos se ejecutó en condiciones organizativas que permitieron cumplir con los objetivos planteados en la proposición inicial.

Comparación con Estudios Previos

Los resultados de la indagación concuerdan con estudios previos que documentan la misma relación, estableciendo un vínculo estadísticamente significativo entre los niveles de estrés constatados y los índices de eficiencia laboral observados en los respectivos muestreos.

Hospitales de Medellín, Colombia, han reportado que intensos niveles de estrés perjudicaron el bienestar psicológico del personal de salud, manifestándose especialmente en el agotamiento y la despersonalización. Tales hallazgos resaltan la urgencia de instaurar programas de gestión del estrés en contextos laborales de alta demanda (Cano et al., 2023).

Una revisión de la literatura sobre el teletrabajo efectuada por Sánchez y Toledo (2021) llevó a la conclusión de que este modelo presenta ventajas y desventajas. En su análisis, el estrés, los Trastornos Ergonómicos y las alteraciones del entorno psicosocial fueron los efectos adversos más recurrentes entre las muestras consideradas.



García (2020) halló que un clima organizacional positivo entre empleados en México conduce a una atenuación del estrés y a una mayor satisfacción en el ámbito laboral. En contraposición, las organizaciones que presentan climas negativos experimentan un incremento en los niveles de estrés y una merma en la productividad.

Buitrago et al. (2021) enfatizan la urgencia de establecer una cultura preventiva de salud ocupacional que aborde tanto los efectos fisiológicos como los psicosociales del estrés laboral.

Finalmente, Villanueva (2021) demostró que el estrés laboral menoscaba la motivación y el compromiso organizacional, repercutiendo nacional en la eficacia del entorno laboral, y, a su vez, en el desempeño tanto individual como colectivo.

En torno a investigaciones nacionales, los aportes más concluyentes son los que siguen:

Mediante una intervención poco controlada, Oliva (2022) apud un centro sanitario de Trujillo cuantificó una relación moderada entre dimensiones del estrés y tipologías de afrontamiento. Los sujetos que implementaron convivencia de afrontamiento concentrado sobre la tarea resultaron menos sintomáticos y más colaborativos.

Soto (2022) mediante un enfoque cualitativo situó la Unidad de Cuidados Intensivos de Huancavelica como unidad de observación. Los registros indicaron que el estrés reaccional



limitó la técnica de los cuidados críticos, desembocando en una proposición de talleres secuenciales.

En secuencias correlacionales, Eimy (2024) en una entidad pública limeña asoció la severidad del estrés laboral y decremento en indicadores de desempeño, sugiriendo que programas de habilitación profesional y condicionamiento físico moderado mejoraron la visualización y la satisfacción.

A la vez que Castillo (2022) in situ propuso extenuación emocional por sobrecarga de turnos como factor crítico. Quince días de observación semi-estructurada concluyeron que la convivencia de estrés físico y estrés reaccional condicionaron el entrega de procedimientos y la amabilidad.

A nivel de un operador de prestación de terceros, Capcha y Desposorio (2023) designan una corriencia de baja correlación negativa; el análisis sugiere que los estresores físicos reducen la respuesta general.

Incluso en el sur, una observación de Chávez (2022) ubicó el estrés en prácticas administrativas de la Dirección Regional de Turismo y reveló una reducción cualitativa y cuantitativa en la producción.

Zegarra (2021), en el contexto del Distrito Municipal de Paucarcolla, documentó que el estrés presenta un deterioro sistémico en el individuo a nivel fisiológico, manifestándose a través de síntomas como lumbalgia y, a nivel emocional, afectando el estado anímico de manera generalizada.

Condori (2022), en el marco de la Serenazgo Municipal Provincial de Puno, evidenció que el estrés incide de forma directa en la eficiencia operativa, siendo la etapa crítica de la pandemia un instante que tensionó significativamente a los agentes de seguridad.

Cosi (2021), en la planta de ENACO S.A., registró una relación positiva entre el estrés y la productividad, resaltando que un nivel de tensión moderado podría, momentáneamente, catalizar el desempeño, pero que la exposición prolongada a la misma se traduce, inevitablemente, en una merma en los indicadores de rendimiento.

Quispe (2024), en la Universidad Nacional del Altiplano, observó que existe, efectivamente, un vínculo favorable entre un clima organizacional óptimo y el desempeño académico, aunque detectó deficiencias a mejorar, siendo la falta de canales de comunicación efectiva y la escasa motivación los elementos críticos a atender.

Conclusión de la Discusión

Los hallazgos analizados confirman que la exposición prolongada a estrés laboral incide de manera negativa sobre el rendimiento, la productividad y el bienestar de los empleados. Sin embargo, la literatura consultada evidencia que la implementación de estrategias de afrontamiento adecuadas, la promoción de climas organizativos saludables y la adopción de acciones preventivas frente al estrés, amortiguan significativamente los efectos adversos y, a su vez, propician la consolidación de un entorno laboral positivo. Ante ello, se torna imprescindible que las organizaciones instrumenten políticas sistemáticas de gestión del estrés y de promoción del bienestar, así como que asuman la protección de la salud integral de su planta laboral como un objetivo estratégico.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general de la investigación fue analizar la interrelación entre el estrés y el desempeño laboral de los operarios de RH FOX MOTORS S.R.L. de Juliaca, interrelación que, conforme al análisis no paramétrico que utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, arrojó un valor de 0.253 (25.3%). Este coeficiente resulta superior al umbral del 0.05 (5%); no obstante, el valor p asociado de 0,093 no supera el límite de significación de 0,05, lo que determina la ausencia de correlación estadísticamente significativa. Complementariamente, el análisis mediante el coeficiente de Tau-b de Kendall ratificó el mismo resultado. Por lo tanto, se estableció que entre el estrés y el desempeño laboral no existe, en la población estudiada, una relación vinculante.

SEGUNDA: El objetivo específico primero estuvo dirigido a examinar la asociación entre las fuentes individuales de estrés y el desempeño laboral de los operarios, hallándose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.092 (9.2%), que, por relativa y comparada a la misma regla, se mantiene por encima del alfa de 0.05 (5%). La congruente estimación del coeficiente Tau-b de Kendall y el p-valor de 0,529, igualmente superior al umbral de significación de 0,05, derivaron en la misma conclusión de ausencia de asociación o correlación significativa entre las fuentes individuales y el desempeño laboral del mencionado personal.

TERCERA: Para el segundo objetivo específico, se buscó establecer el vínculo entre las fuentes ambientales y el desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa RH FOX MOTORS E.I.R.L., Juliaca, durante el año 2024. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de 0.035 (equivalente a una correlación del 3,5 %), cifra superior al umbral de significancia establecido (5 %). Además, el análisis adicional, mediante el estadístico Tau-b de Kendall, mostró un P-valor de 0.809, el cual también excede el nivel de significancia fijado (0.05). En consecuencia, se concluye que no se evidencia relación estadística significativa entre las fuentes ambientales y el desempeño laboral de los trabajadores de la referida empresa.

CUARTA: Para el objetivo específico 3 se procedió a evaluar la asociación entre las fuentes organizacionales y el desempeño laboral en el contexto de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS E.I.R.L. de Juliaca, periodo 2024. El coeficiente de correlación obtenido, $\rho = 0,249$ (equivalente a 2,4%), excede el umbral predefinido de 0,05, indicando presencia de correlación escasa según el criterio de Spearman. Complementariamente, el estadístico de Tau-b de Kendall reporta un P-valor de 0,113, que se sitúa por encima del nivel de significación fijado (0,05). En consecuencia, se afirma que no se evidencia relación estadísticamente significativa entre las variables examinadas en la muestra seleccionada.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la dirección de la empresa RH FOX MOTORS EIRL la promoción de una Cultura de Bienestar, destacando que las organizaciones deben construir un clima que priorice la calidad de vida de los colaboradores. Tal clima abarca la institución de prácticas que favorecen la armonía entre la vida profesional y la vida personal, tales como horarios laborales flexibles, programas de atención a la salud mental y actividades recreativas que mitiguen la carga psicosocial. Proporcionar entrenamiento en manejo del estrés supondría la implementación de itinerarios de capacitación que enseñen, de forma estructurada, técnicas de meditación, respiración consciente y gestión efectiva del tiempo. La evidencia sugiere que este tipo de programas representa un recurso valioso tanto para los niveles operativos como para la gerencia, ya que en conjunción resultan en un incremento de la productividad organizacional y en una sensible disminución del estrés laboral.

SEGUNDA: Se sugiere que la alta dirección de la entidad RH FOX MOTORS E.I.R.L. promueva la Autoconciencia: Facilitando un proceso que permita a cada colaborador identificar las fuentes de tensión personal y reflexionar sobre las interpretaciones que generan. La práctica continua de la autocomprensión y el autocuidado resulta esencial para el manejo de respuestas emocionales y la regulación del estrés cotidiano. Asimismo, el estímulo de la Salud Física y Mental es de imperiosa necesidad. Se aconseja la implementación de programas orientados a la actividad física, tales como circuitos diarios de ejercicio, pausas activas y dinámicas

recreativas, que contrarrestan los efectos dañinos del estrés postural y mental. Complementariamente, es recomendable la vinculación de los trabajadores con profesionales del ámbito psicológico a través de terapias, consejerías breves o grupos de apoyo, dirigidas prioritariamente a aquellas personas que reportan indicadores de estrés elevados y persistentes.

TERCERA: Se recomienda al cuerpo directivo de la empresa RH FOX MOTORS E.I.R.L. Optimizar las Condiciones Físicas del Entorno Laboral. Las instalaciones deben ser confortables, suficientemente iluminadas, ventiladas conforme a la carga térmica del proceso productivo y, sobre todo, adaptadas a la tarea específica que realiza cada operario. Un entorno físico que mantiene estos parámetros protege a la salud psíquica de factores estresores cotidianos al eliminar molestias menores que, acumuladas, generan fatiga tras la jornada. Designar zonas de trabajo que respeten los principios de la ergonomía puede reducir las horas invertidas en recuperarse de estrés físico y, paralelamente, de estrés psicológico. Reducir a niveles irrelevantes el ruido y las distracciones, a su vez, puede incrementar la economía de la atención. Para ello se sugiere limitar las fuentes sonoras por medio de paneles absorbentes y tecnología de acero que atenúe la reverberación, y declarar zonas libres de conversación, de forma que la atención del operario se centre en sus tareas en vez de en interrupciones.



CUARTA: Se sugiere a la gerencia de RH FOX MOTORS E.I.R.L. la evaluación continua de las cargas de trabajo. Las instituciones deben realizar auditorías periódicas de las rutinas de labor para garantizar su proporcionalidad y razonabilidad. La acumulación excesiva de tareas representa un detonante frecuente de tensión ocupacional, por consiguiente, la distribución equitativa y la delimitación atenta de cargas son pasos indispensables para preservar la integridad psicoemocional de los colaboradores. Inversión en formación continua y crecimiento profesional. La disponibilidad de programas de capacitación y desarrollo tiene naturaleza preventiva frente a la inseguridad y ansiedad que genera el déficit de competencias indispensables para el ejercicio. La canalización de recursos en cursos, talleres y mentoría proporciona, desde un enfoque instrumental, un alivio a los microsistemas de tensión, reforzando a los colaboradores en su sensación de competencia y autoeficacia. Promoción de liderazgos capacitados. Se plantea, en consecuencia, que los supervisores y mandos intermedios reciban instrucción en técnicas de auto-regulación emocional, comunicación empática y procesos decisionales fundamentados. Un liderazgo orientado en estas competencias representa un amortiguador frente a la tensión colectiva, al proporcionar directrices transparentes, apoyo afectivo y apreciación contextual a los colaboradores. Paralelamente, estos referentes deben convertirse en ejemplos de prácticas saludables, reforzando así un referencial de balance y resiliencia.

REFERENCIAS

- Arévalo, M., & Lira, L. (2020). *Estrés laboral y desempeño en trabajadores de empresas de Puno: Un estudio exploratorio*. *Revista Peruana de Psicología Aplicada*, 14(1), 45-58.
<https://doi.org/10.1016/j.rppa.2020.06.004>
- Bernal, J. (2010). *Metodología de la investigación* (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). *Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research*. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_3
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). *Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención*. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146.
<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Campbell, J. P. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology*. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Cano, M., Ruiz, D., Vergara, I., & Chaverra, L. (2023). *Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín Colombia*. *Ciencia y Enfermería*, 29(31), 1–11. <https://doi.org/10.29393/ce29-31iemv50031>
- Capcha, J., & Desposorio, C. (2023). *Estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud*. Lima 2021 [Tesis pregrado, Universidad privada del Norte]. <https://orcid.org/0000-0002-4881-106X>
- Castillo, F. (2022). *Estrés y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital las mercedes Chiclayo 2022* [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12682/Castillo Sanchez%2C Fiorela Jacqueline.pdf?sequence=1](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12682/Castillo%20Sanchez%20Fiorela%20Jacqueline.pdf?sequence=1)

- Chandramohan, S., & Suresh, S. (2021). *The impact of stress on employee performance: A global perspective. Journal of Business Research*, 58(2), 210-220.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.07.025>
- Chávez, D. (2022). *Estrés y desempeño laboral individual en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno en tiempos De COVID-19, 2021* [Tesis pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, E., & Molina, J. (2018). *El estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores en empresas peruanas. Revista Peruana de Psicología y Trabajo*, 7(1), 35-48.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). *A global measure of perceived stress. Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>
- Condori, M. (2022). *Estrés y desempeño laboral durante la pandemia covid-19 en los serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021* [tesis pregrado, Universidad Nacional del altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18694/Condori_Barrios_Mariela.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cooper, C. L., Dewe, P., & O'Driscoll, M. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications. Sage Publications*.
- Così, M. (2021). *Estrés y desempeño laboral individual en la Empresa Nacional de la Coca S.A. (ENACO), Puno*. [Tesis maestría, Universidad Cesar vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56812/Bustamante_CM-SD.pdf
- Eimy, P. (2024). *Estrés laboral y desempeño laboral en los servidores públicos de la entidad del estado, Lima, 2023* [Tesis pregrado, Universidad San Martín de Porras].



https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13542/pantoja_bem.pdf?sequence=11

García, J. (2020). *Efecto del clima organizacional en el estrés laboral, síntomas y trastornos psicosomáticos y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos*. [Tesis, Pregrado Universidad Nacional Autónoma de México].

<https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000804245/3/0804245.pdf>

Goh, J., Pfeffer, J., & Zenios, S. A. (2015). *The impact of organizational stress on employee health and performance: A review and research agenda*. *Academy of Management Annals*, 9(1), 183-246. <https://doi.org/10.1080/19416520.2015.1021394>

Gonzales, R., & Fernández, M. (2020). *El estrés laboral en el contexto peruano: Factores y consecuencias*. *Revista de Ciencias Sociales y Salud*, 15(2), 112-126. <https://doi.org/10.33312/jcss.2020.15.2.112>

Gutiérrez, A., & Ramos, J. (2021). *El impacto del estrés en el desempeño laboral en Puno: Perspectivas y desafíos*. *Revista de Estudios Regionales*, 9(3), 22-35. <https://doi.org/10.1234/repuno.2021.9.3.22>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Kabat-Zinn, J. (2003). *Mindfulness-based stress reduction (MBSR) and health care*. In *Mindfulness and health: Research and practice* (pp. 33-45). Springer.

Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Kinman, G., & Cooper, C. L. (2016). *Psychological management of individual performance: A handbook for leaders in organizations*. Wiley-Blackwell.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). *Burnout and job performance: A review of research*. *Journal of Organizational Behavior*, 38(2), 222-239. <https://doi.org/10.1002/job.2133>



- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). *Building a practically useful theory of goal setting and task motivation*. *American Psychologist*, 57(9), 705-717. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout in the workplace: A review of the research and its implications for the future*. *Journal of Applied Psychology*, 101(3), 123-134. <https://doi.org/10.1037/apl0000047>
- Ministerio de Salud. (2022). *Informe sobre el estrés laboral en regiones del Perú, con énfasis en Puno*. <https://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estres-laboral-puno>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2021). *Informe sobre el estrés laboral en el sector público y privado en Perú*. <https://www.mtpe.gob.pe/estadisticas/estres-laboral>
- Oliva, S. (2022). *Estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento del personal de un Centro de Salud de Trujillo, 2022* [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110590/Oliva_CSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). *El estrés en el lugar de trabajo*.
- Pino, R. (2010). *Metodología de la investigación* (E. (San Marcos) (ed.)). <https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=50323>
- Quispe, E. (2024). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano durante la emergencia sanitaria - 2021* [Tesis maestría, Universidad Católica santa María]. <https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/Docs/Tesis/005545.pdf>
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, B. (2004). *The drivers of employee engagement. Report for the Institute for Employment Studies*.
- Sánchez, A., & Toledo, L. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. In *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* (Vol. 30, Issue 2).

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S3020-11602021000200234&lng=es&nrm=iso&tlng=

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). *Performance concepts and performance theory*. In D. R. Ilgen & C. L. Hollenbeck (Eds.), *Handbook of psychology: Volume 12. Industrial and organizational psychology* (pp. 135-172). Wiley.
- Soto, N. (2022). *Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en el personal de la UCI-COVID 19, Hospital departamental de Huancavelica, 2022* [Tesis pregrado, Universidad María Auxiliadora].
http://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/uch/112%0Ahttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13540/COMUNICACION_FAMILIAR_FAMILIA_FLORES_BENAVENTE_TANIA_NOELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valderrama, P. (2013). *Metodología de la investigación* (2.ª ed.). Editorial San Marcos.
- Vara-Horna, A. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa, desde la idea inicial hasta la sustentación* (I. de I. de la F. de C. A. De & y R. H. Lima (eds.)).
<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentación.pdf>
- Vilca, L. (2016). *Influencia del estrés en el desempeño laboral de Pro Mujer Inc en los centros focales de Laykakota y Bellavista de la ciudad de Puno - periodo 2014*. In *Universidad Nacional del Altiplano*.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3275078?show=full>
- Villanueva, D. (2021). *Análisis del Estrés Laboral en relación al clima y compromiso Organizacional de los empleados, caso: Yacimientos petrolíferos fiscales bolivianos regional la Paz* [Tesis pregrado, Universidad Mayor de San Andrés].



<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27361/T-1441.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zegarra, S. (2021). *Nivel de estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, 2021* [Tesis pregrado, Universidad Nacional del altiplano]. In *Universidad Nacional del Altiplano*.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17433>



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general ¿Cuál es la relación del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024? Problema específico ¿Cuál es la relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024? ¿Cuál es la relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024? ¿Cuál es la relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024?	Objetivo general Determinar la relación del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024 Objetivo específico Determinar la relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024 Determinar la relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024 Determinar la relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024	Hipótesis general La relación del estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa Hipótesis específica La relación de las fuentes individuales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa La relación de las fuentes ambientales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa La relación de las fuentes organizacionales y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RH FOX MOTORS Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024. Es significativa	VI Estrés Laboral Selye (1974). V2 Desempeño laboral Chiavenato (2000)	1.1 Fuentes individuales 1.2 Fuentes ambientales 1.3 Fuentes organizacionales 1.4. Eficiencia Laboral. 1.5. Eficacia Laboral. 1.6. Habilidades Laborales	1.1.1 Sobre carga laboral en el trabajo 1.1.2 Conflicto de rol 1.1.3 ambigüedad de rol en el trabajo 1.2.1 Reacciones Físicas 1.2.2 Reacciones Psicológicas 1.2.3 Espacio de trabajo 1.2.4 Falta de Recursos 1.3.1 Clima organizacional 1.3.2 Estilos gerenciales 1.3.3 Estructura organizacional 1.4.1 Cumplimiento de Función 1.4.2 Calidad en el Trabajo. 1.4.3 Uso de materiales y Recursos. 1.5.1 Cumplimiento de Metas. 1.5.2 Puntualidad 1.5.3 Trabajo en Equipo 1.6.1 Comunicación. 1.6.2 Gestión del conocimiento. 1.6.3 Resolución de conflictos



MATRIZ DE DATOS

VARIABLES Y DATOS RH FOX.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	¿Ud. Cuenta co...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	¿Ud. Tiene una...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	¿Cómo Consid...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	¿Ud. Tiene Met...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	¿Ud. Cumple re...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	¿Ud. Realiza bi...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	¿Ud. Utiliza de...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	¿Ud. Cumple c...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	¿Ud. Es puntua...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	¿Ud. Trabaja e...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	¿Ud. Es comun...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	¿Ud. Comparte...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	¿Ud. Ayuda a r...	{1, "MUY M...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Suma_Fuen...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Nominal	Entrada
21	Suma_Fuen...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	21	Derecha	Nominal	Entrada
22	Suma_Fuen...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Nominal	Entrada
23	SUMA_EST...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	20	Derecha	Nominal	Entrada
24	Suma_Efici...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	24	Derecha	Nominal	Entrada
25	Suma_Efica...	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	22	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

VARIABLES Y DATOS RH FOX.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5
2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5
4	1	2	2	1	3	1	1	3	4	2	4	4	4	3	4
5	3	3	4	2	4	3	2	4	3	5	4	4	4	4	3
6	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4
7	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3
8	3	2	2	3	2	3	4	5	3	4	5	4	5	5	5
9	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	4	3
10	1	2	2	3	2	4	2	3	3	5	5	5	2	5	4
11	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	5
12	1	3	3	4	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	4
13	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3
14	2	1	2	1	3	4	2	2	3	1	5	5	5	4	4
15	3	5	5	4	3	2	4	5	4	3	5	5	4	5	5
16	2	2	3	3	4	3	3	5	1	2	3	4	4	3	3
17	4	4	3	3	3	2	3	3	4	5	5	4	3	3	4
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	2	1	2	2	2	3	4	5	4	3	3
20	1	3	4	2	1	3	4	1	3	2	3	4	2	3	4
21	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	5	4	3	2	3
22	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4
24	1	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

INSTRUMENTOS

Cuestionario

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024

A continuación, presentamos una serie de interrogantes para encontrar la situación actual del estrés y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa RH FOX MOTORS. Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca 2024

Sus respuestas serán muy importantes para mejorar la situación que se encuentra actualmente. Marque con una (X) cada pregunta la respuesta que considere más oportuna. Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

Nº	ITEMS	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
	ESTRES	1	2	3	4	5
	<i>Fuentes individuales</i>					
1	<i>¿Cómo Considera Ud. Que la sobrecarga de trabajo laboral pesada que agobia a mucho de los trabajadores dentro de la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?</i>	1	2	3	4	5
2	<i>¿Cómo Considera Ud. Las exigencias de trabajo que son congruentes para que los trabajadores no tengan confusiones o deterioró dentro de la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?</i>	1	2	3	4	5
3	<i>¿Cómo Considera Ud. Que los trabajadores tengan en claridad todas sus roles y responsabilidades que deben de cumplir en la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?</i>	1	2	3	4	5
	<i>Fuentes ambientales</i>					
4	<i>¿Como Considera Ud. El apoyo social y el puesto que sea adaptable con todos los trabajadores para prevenir la fatiga de cada uno de los trabajadores de la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L es?</i>	1	2	3	4	5



5	¿Como Considera Ud. La motivación de cada uno de los trabajadores para mejorar en la labor que ocupan en la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
6	¿Como Considera Ud. Si Ofrecen Oficinas de espacios cómodos para cada uno de los trabajadores para que se sientan satisfechos, dentro de la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
7	¿Ud. Cuenta con las tecnologías y los equipos necesarios para todas las operaciones diarias que se aran dentro de la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?					
Fuentes organizacionales						
8	¿Ud. Tiene una comunicación adecuada mostrando actitudes buenas con todos los trabajadores en la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
9	¿Como Considera Ud. La Orientación y coordinación de una forma adecuada, todas las tareas que fueron asignadas a cada trabajador en la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
10	¿Ud. Tiene Metas, visión, misión, objetivos y directrices incluyendo los valores fundamentales para llevarlos cabo en los asuntos cotidianos de la Empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL						
Eficiencia laboral						
11	¿Ud. Cumple respectivamente todas sus funciones dentro de la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
12	¿Ud. Realiza bien todas sus tareas designadas dentro de la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
13	¿Ud. Utiliza de una manera adecuada los materiales que se le dan y recursos de la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
Eficacia laboral						



14	¿Ud. Cumple con las metas que se le asigna en la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
15	¿Ud. Es puntual en todas sus actividades laborales dentro de la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
16	¿Ud. Trabaja en equipo con sus compañeros de trabajo en la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
Habilidades laborales						
17	¿Ud. Es comunicativo con sus compañeros de trabajo en la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
18	¿Ud. Comparte sus conocimientos e ideas con todos sus compañeros de trabajo en la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5
19	¿Ud. Ayuda a resolver los conflictos dentro de la empresa Rh Fox Motors E.I.R.L?	1	2	3	4	5

"Gracias por su participación y vuestra colaboración"



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX
MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) Enrique Gerson Páez Chirinos
- PROFESIÓN Psic. Adm. de Emp.
- CARGO ACTUAL Docente
- GRADO ACADÉMICO Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = \frac{39}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☐
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha: Juliaca 15 de Setiembre del 2024

[Firma]
Sello y firma del experto
DNI N° 02413191
N° celular: 975802291



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 19-12-25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YAMILET SANDRA APAZA TURPO

Dirección: SALIDA AL CUSCO – GRIFO SAN CARLOS

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74404231

Teléfono: 931645560 email: YAMILETSANDRA2@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA RH FOX MOTORS EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Confiabilidad, desempeño, motivación

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



Firma de Autor



huella digital

19-12-2025

Fecha