



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA



**PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO
EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES
DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL
SERVICE AREQUIPA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

**PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO
EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES
DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL
SERVICE AREQUIPA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. JUAN BENITES NORIEGA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

ASESOR DE TESIS

:

Dr. PAUL MAMANI TISNADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SEGURIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS – P26



RESOLUCIÓN N° 075-2025-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 28 de mayo de 2025.

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-3813 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 28 de mayo de 2025 y el expediente: 2025-CU-3812 (título) de fecha 28 de mayo de 2025, del (la) bachiller **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 276-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 293-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

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 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.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, 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, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024**, del bachiller **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.

Primer miembro : Dr. JUAN BENITES NORIEGA.

Segundo miembro : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.

Asesor: : Dr. PAUL MAMANI TISNADO.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Presencial, Pabellón de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

Fecha, Hora : 29 de mayo de 2025, 16:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c
Arch 2025
JCHM/ v1.6
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



RESOLUCIÓN N° 293-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 23 de Octubre de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-15469 de fecha 22 de Octubre de 2024, del Bach. **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS**, 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 Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

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. **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

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 Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**,

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 al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024**, presentado por el (la) Bach. **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. PAUL MAMANI TISNADO**.

ARTICULO 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"

M.Sc. **Juan Carlos Herrera Miranda**
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 276-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 11 de septiembre de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-12709 de fecha 11 de septiembre de 2024, del (la) Bach. **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS**; con el cual solicita Revisión de la 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 Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

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. FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS, solicito la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA.

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 ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, ratifico la propuesta del Asesor Dr. PAUL MAMANI TISNADO, quien debe estar 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 al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024**, presentado por el (la) Bach. **FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **PAUL MAMANI TISNADO**.

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"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU APLICACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

2%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.ulead.edu.ec

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1%



Metadatos complementarios



Título de la Tesis	
PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75056182
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-1880-0885
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01314987
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0287-7143
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JUAN BENITES NORIEGA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06195745
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	RICHARD CONDORI CRUZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917



Datos de investigación	
Línea de investigación	Seguridad y Gestión de Riesgos - P26
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA Coordenadas: Latitud: -16.4245255 Longitud: -71.5129204 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/oAigkKMADizSiufRA 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Mayo 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Salud ocupacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.10 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02


UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CACERES VELASQUEZ"
Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo FABRICIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS, identificado con DNI Nro. 75056182, en mi condición de egresado de:

- ☒ **Escuela Profesional**
☐ **Programa de Segunda Especialidad,**
☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

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

PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE AREQUIPA 2024

Asesorado por: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

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 28 de NOVIEMBRE del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Le doy esto a Dios y también a mis padres, quienes se aseguraron de que tuviera lo que necesitaba y nunca me dejaron colgado, siempre apoyándome y compartiendo sus consejos. Es muy importante, y con todo lo que tengo, esto es para mi madre por su constante bendición que me protege y me ayuda a mantenerme firme cada día. Supongo que esto también es por mis creencias, lo que definiendo, mi persistencia y el impulso de mejorar día tras día.



AGRADECIMIENTO

A dios, mis padres que siempre estuvieron dándome ánimos. No hay palabras que puedan describir mi agradecimiento y aprecio hacia ustedes. Estoy verdaderamente agradecido y honrado de tenerlos como padres.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema	15
1.1.1. Problema general	16
1.1.2. Problemas específicos	16
1.2. Objetivos.....	16
1.2.1. Objetivo general	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
1.3. Justificación	17
1.4. Hipótesis	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicas.....	18
1.5. Variables.....	18
1.5.1. Identificación de variables	18



1.6. Operacionalización de variables	19
--	----

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes del trabajo de investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales	20
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Productividad.....	26
2.2.2. Eficiencia.....	26
2.2.3. Eficacia.....	26
2.2.4. Ausentismo laboral.....	26
2.2.5. Ciclo laboral.....	26
2.2.6. Calidad de trabajo	27
2.2.7. Desempeño corporativo	27

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación	28
3.2. Tipo de investigación	28
3.3. Diseño de la investigación	28
3.4. Población y muestra	28
3.5. Técnicas para la recolección de datos.....	29



3.6. Validez y confiabilidad del instrumento	29
--	----

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis del resultado de investigación	30
4.2. Discusión de resultados	71
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	77



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Organigrama	32
Figura 2.Condiciones laborales	35
Figura 3.¿Experimenta situaciones de estrés laboral al menos una vez por semana? ...	35
Figura 4.Situaciones de estrés	36
Figura 5.Desempeño de tareas	37
Figura 6.Comunicación con superiores	38
Figura 7.Sobrecarga de trabajo	39
Figura 8.Medidas preventivas	41
Figura 9.Calidad de trabajo	42
Figura 10.Energía reducida	43
Figura 11.Equilibrio entre vida laboral y personal.....	44
Figura 12.Apoyo en momentos de estrés.....	45
Figura 13.Pausas activas	46
Figura 14.Ausentismo laboral.....	47
Figura 15.Gestión de estrés laboral	48
Figura 16.Jornada laboral y su repercusión en el nivel de estrés.....	49
Figura 17.Carga laboral.....	50
Figura 18.Motivación ante incremento de productividad laboral.....	51
Figura 19.Formación en manejo de estrés	52
Figura 20.Eficacia en el trabajo	53



Figura 21.Cultura organizacional.....	54
Figura 22.Actividades de cohesión grupal para mitigar el estrésNota :Elaboración propia	55
Figura 23.Reconocimiento laboral.....	56
Figura 24.Herramientas tecnológicas.....	58
Figura 25.Habilidades para manejo de estrés	59
Figura 26. Estrés laboral	60
Figura 27.Horarios flexibles.....	61
Figura 28.Bienestar en el entorno laboral	62
Figura 29.Estrategias de gestión de estrés	63
Figura 30.Estrés laboral y su impacto en la productividad	65



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	19
Tabla 2 ¿Las condiciones laborales en su área de trabajo favorecen su nivel de estrés?	34
Tabla 3 ¿Las tareas que desempeña resultan ser excesivamente demandantes para usted?	36
Tabla 4 ¿La comunicación con sus superiores contribuye a la reducción de su estrés laboral?.....	37
Tabla 5 ¿Se siente sobrecargado por la cantidad de trabajo que debe cumplir diariamente?.....	39
Tabla 6 ¿Existen adecuadas medidas preventivas en su organización para abordar el estrés laboral?	40
Tabla 7 ¿La calidad de su trabajo se ve comprometida por situaciones de estrés en el ambiente laboral?	41
Tabla 8 ¿Su energía se ve disminuida como resultado del estrés acumulado en su trabajo?	42
Tabla 9 ¿Considera que mantiene un adecuado equilibrio entre su vida laboral y personal?.....	43
Tabla 10 ¿Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros en momentos de estrés?	44
Tabla 11 ¿Existen pausas activas en el trabajo efectivas para ayudar a reducir su estrés?	45
Tabla 12 ¿El ausentismo laboral en su área se presenta como un problema elevado debido al estrés?	46



Tabla 13 ¿La empresa proporciona suficientes recursos para la gestión del estrés laboral?	47
Tabla 14 ¿La duración de la jornada laboral influye significativamente en su nivel de estrés?	48
Tabla 15 ¿Siente que tiene control sobre su carga de trabajo?	49
Tabla 16 ¿Se siente motivado a incrementar su productividad, a pesar del estrés laboral?	50
Tabla 17 ¿Considera que la formación en manejo del estrés debería ser un componente regular del desarrollo profesional?.....	51
Tabla 18 ¿La eficacia en el trabajo se ve perjudicada por la presión constante que experimenta?.....	53
Tabla 19 ¿La cultura organizacional favorece la salud mental y el bienestar de los empleados?.....	54
Tabla 20 ¿Considera que se podrían implementar más actividades de cohesión grupal para mitigar el estrés?	55
Tabla 21 ¿El reconocimiento que recibe por su trabajo tiene un impacto positivo en su nivel de estrés?	56
Tabla 22 ¿Las herramientas tecnológicas utilizadas son adecuadas y contribuyen a la reducción del estrés?.....	57
Tabla 23 ¿Ha mejorado sus habilidades para manejar el estrés en el entorno empresarial?.....	58
Tabla 24 ¿Siente que el estrés laboral impacta sus relaciones personales fuera del trabajo?	59
Tabla 25 ¿La posibilidad de gestionar horarios flexibles contribuye a la reducción de su estrés?	61



Tabla 26 ¿Está dispuesto a participar en actividades que favorezcan el bienestar en el entorno laboral?	62
Tabla 27 ¿Le gustaría recibir mayor información sobre estrategias para gestionar el estrés?	63
Tabla 28 ¿Usted considera que el estrés laboral impacta de manera directa su productividad?	64
Tabla 29 Pruebas de normalidad de hipótesis general	68
Tabla 30 Prueba de Wilcoxon hipótesis general	68
Tabla 31 Prueba de normalidad hipótesis específica 1	69
Tabla 32 prueba de wilcoxon hipótesis específica 1	69
Tabla 33 Prueba de normalidad hipótesis específica 2	70
Tabla 34 Prueba de wilcoxon hipótesis específica 2	70



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar el impacto de las medidas preventivas en el incremento de la productividad en el área de operaciones de AQP Industrial Service SAC, ubicada en Arequipa, durante el año 2024. Esta investigación se justificó en la necesidad de abordar el estrés laboral, un fenómeno que afecta tanto la salud del trabajador como la eficiencia operativa de las empresas, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, lo que permitió obtener resultados medibles y concretos respecto a la relación entre las medidas implementadas y la productividad laboral, se utilizaron instrumentos de recolección de datos como encuestas y entrevistas, que facilitaron el análisis del impacto de las intervenciones sobre el bienestar de los empleados, los hallazgos revelaron un impacto positivo en la eficiencia y eficacia del equipo de trabajo tras la implementación de las medidas preventivas contra el estrés laboral, se observó un notable incremento en la productividad, corroborando la hipótesis inicial de que la atención al bienestar psicológico de los trabajadores contribuye significativamente al rendimiento organizacional, los resultados sugieren que la adopción de estrategias para manejar el estrés no solo beneficia a los empleados, sino que también potencia la competitividad de la organización en el mercado, la investigación resalta la importancia de implementar medidas preventivas frente al estrés laboral como una estrategia efectiva para mejorar la productividad en el área de operaciones de AQP Industrial Service SAC.

Palabras clave: Estrés laboral, prevención, productividad, satisfacción laboral



ABSTRACT

This study is your main objective to determine the impact of the application of preventive medications before the labor and the increase in productivity in the area of operations of AQP Industrial Service SAC, located in Arequipa, during the year 2024. This investigation is justified. in the need to approach the labor market, a factor that affects both the health of the worker and the operational efficiency of the companies, the methodology used to ensure quantitative application and the type applied, which allows and concrete results to be obtained respecting the relationship between implemented medications and productivity labor, we use data collection instruments like surveys and interviews, which facilitate the analysis of the impact of the interventions and the goodness of the employees, the reveal a positive impact on the efficiency and effectiveness of the team of work following the implementation of the preventive measures against labor activities, we observed a notable increase in productivity, corroborating the initial attitude that the attention to the psychological well-being of the workers contributes significantly to the organizational performance, the results suggest that the adoption of strategies to handle them alone benefit to them employees, although it also strengthens the competitiveness of the organization in the market, the investigation results in the importance of implementing preventive measures in the labor market as an effective strategy to improve productivity in the operating area of AQP Industrial Service SAC.

Keywords: Labor issues, prevention, productivity, labor satisfaction



INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se convierte en una de las problemáticas más relevantes en el mundo empresarial moderno, afectando no solo el bienestar de los trabajadores, sino también la productividad y la eficiencia organizacional, esta investigación se centra en la “PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC AREQUIPA 2024”. el presente estudio profundizará la naturaleza del estrés laboral en el contexto específico de AQP Industrial y evaluar cómo la implementación de estrategias preventivas puede mitigar sus efectos negativos y potenciar la productividad.

En el primer capítulo, se aborda la realidad del problema, identificando los factores que contribuyen al estrés laboral dentro de la empresa, se presenta la formulación del problema, aportando elementos que justifican la necesidad de esta investigación, así como los objetivos claros que se persiguen y la hipótesis que guía el análisis, para proporcionar un marco de referencia adecuado, se definen las variables implicadas en el estudio.

En el segundo capítulo, se incluyen antecedentes relevantes que contextualizan el trabajo de investigación, así como las bases teóricas que sustentan la relación entre el estrés laboral, las medidas preventivas aplicadas y la productividad, el cual resulta fundamental para la comprensión de las dinámicas que se presentan en los capítulos posteriores.

El tercer capítulo se centra en el diseño de la investigación, describiendo el tipo de estudio realizado, la población seleccionada, cómo se seleccionó la muestra



y qué métodos se utilizaron para recopilar los datos. Además, analiza en profundidad si las herramientas para recopilar datos funcionaron correctamente y los planes para garantizar la validez de esos resultados.

En el cuarto capítulo, encontrará un desglose de los resultados junto con un análisis de su significado, comparando toda la información recopilada con los objetivos establecidos y la hipótesis original.

Al concluir esta investigación, se brindan conclusiones claras y recomendaciones prácticas, seguidas de referencias bibliográficas y anexos que complementan el contenido del estudio.

Este trabajo de investigación resulta relevante para AQP Industrial Service SAC, sino y para otras empresas que buscan mejorar el ambiente laboral y maximizar la productividad a través de las medidas preventivas ya que los hallazgos de este estudio aportan al desarrollo de estrategias que favorecen a los trabajadores.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Planteamiento y formulación del problema

Según Statista (2023) el 44% de los empleados encuestados en 2022 informaron haber experimentado elevados niveles de estrés en el ámbito laboral el día previo. Las directrices de la Organización Mundial de la Salud en relación con la salud mental en el trabajo abogan por la implementación de medidas dirigidas a abordar los riesgos que inciden en la salud mental, tales como la sobrecarga laboral, conductas negativas y otros factores generadores de ansiedad en el entorno laboral, la OMS recomienda que los directivos reciban formación para poder prevenir entornos de trabajo estresantes y brindar apoyo a los trabajadores que lo requieran.

De acuerdo con Gestión (2022) en el Perú, la mayoría de los peruanos experimentan el síndrome de Burnout, el cual se origina por el estrés y el cansancio provocados por sus trabajos, para aliviar esta tensión, muchos consideran renunciar, según una encuesta realizada por Bumeran, el 72 % de los trabajadores peruanos sufren de este síndrome, siendo las principales causas la sobrecarga laboral, la falta de tareas concretas, la presión, el maltrato por parte de sus superiores, la falta de tiempo para actividades personales, la incapacidad para cumplir con las metas y la falta de identificación con la empresa.

El presente trabajo de investigación acerca de AQP Industrial Service SAC ubicada en la ciudad de Arequipa, el área de operaciones es especialmente vulnerable a este problema para abordar esta situación, por ende es fundamental implementar medidas preventivas que ayuden a los empleados a manejar el estrés en su lugar de trabajo, estas medidas pueden incluir actividades de bienestar y salud mental, promover un ambiente laboral positivo y ofrecer programas de apoyo psicológico, entre otras estrategias, al gestionar estas medidas preventivas, se busca reducir el impacto del estrés laboral en los empleados de AQP Industrial Service SAC y mejorar su bienestar en general, esto, a su vez, debería tener un efecto positivo en la productividad del área de operaciones de la empresa, contribuyendo a crear un entorno de trabajo más saludable y eficiente.

1.1.1. Problema general

¿Cómo influyen las medidas preventivas en el incremento la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024?

1.1.2. Problemas específicos

¿Cómo influyen las medidas preventivas en el incremento la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024?

¿Cómo influyen las medidas preventivas en el incremento la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar el impacto de medidas preventivas en el incremento la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

1.2.2. Objetivos específicos

Determinar el impacto de medidas preventivas en el incremento la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024



Determinar el impacto de medidas preventivas en el incremento la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

1.3. Justificación

Se justifica en lo teórico ya que impacta tanto la salud mental como la física de los empleados, la teoría del estrés, formulada por psicólogos como Hans Selye, indica que el estrés puede tener un efecto positivo como motor de motivación en niveles óptimos; sin embargo, se convierte en un problema grave cuando supera la capacidad de afrontamiento del individuo, las medidas preventivas propuestas encuentran sustento en modelos teóricos como el de adaptación al estrés y la teoría del equilibrio, que sostienen que un entorno laboral saludable es propicio para la productividad y el bienestar emocional.

Las personas tienen una razón de peso para centrarse en esto, ya que el estrés laboral indica una menor productividad, más ausencias laborales y muchas renunciaciones. Si las organizaciones implementan iniciativas como talleres para combatir el estrés, adoptan políticas de apoyo realistas y crean un ambiente laboral verdaderamente positivo, estos problemas se pueden solucionar. Sin duda, se trata de empleados más saludables, junto con operaciones más fluidas, lo que mejora el rendimiento de toda la empresa y la posiciona en el mercado.

Se justifica en lo metodológico ya que se analizará el impacto de las medidas preventivas, se llevarán a cabo encuestas estructuradas para evaluar el nivel de estrés laboral y su relación con la productividad, tanto antes como después de la intervención, además, se realizarán entrevistas y grupos focales para explorar más a fondo las percepciones de los empleados respecto al estrés y las estrategias aplicadas, este enfoque proporcionará un análisis más completo y sólido de la situación, permitiendo a la empresa desarrollar políticas informadas y ajustadas a las necesidades reales de sus trabajadores.



1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

1.4.2. Hipótesis específicas

Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

1.5. Variables

1.5.1. Identificación de variables

Variable independiente

Estrés laboral

Variable dependiente

Productividad

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	D.OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Medidas preventivas	De acuerdo con (Vidal, 2019) las medidas preventivas se determinan en diversas situaciones, como problemas laborales, situaciones familiares, problemas de salud, se puede manifestar de diferentes maneras, tanto físicas como emocionales.	Magnitud daño	Nivel de estrés de Actividades laborales que ocasionan estrés
		Frecuencia situaciones estrés	de Interrupciones frecuentes
Productividad	De acuerdo con (Sabry, 2024) se refiere a la efectividad en el uso de los recursos como el tiempo, la mano de obra y el capital para la producción de bienes y servicios, es fundamental en economía y gestión, puesto que un incremento en la productividad puede resultar en mejoras en la rentabilidad, competitividad y crecimiento económico.	Eficiencia	Ausentismo laboral Ciclo laboral
		Eficacia	Calidad de trabajo
			Desempeño corporativo

Nota :Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes del trabajo de investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Según (Bui & Zackula, 2021) El objetivo principal era determinar si el estrés laboral se relaciona con la productividad de los empleados que participaban en un taller de bienestar WorkWell KS, al mismo tiempo que se verificaban las discrepancias por sexo y raza. Para ello, se realizó un estudio transversal en cuatro lugares de trabajo que realizaban el taller de bienestar WorkWell KS, para que los empleados pudieran calificar cuán estresados y productivos se sentían. El estrés se midió a través de la Escala de Estrés Percibido (PSS), mientras que las puntuaciones de productividad provinieron del Cuestionario de Salud y Trabajo (HWQ). Las correlaciones de Pearson enfatizaron cómo se alineaban las puntuaciones de estrés y rendimiento. Las pruebas t ayudaron a comparar las puntuaciones en cuanto a sexo y raza. De 186 personas que completaron el cuestionario, resulta que la mayoría eran blancas (94%), mujeres (85%), casadas (80%) y graduadas universitarias (74%). Hubo una relación negativa decente entre las puntuaciones de PSS y HWQ, $r = -0,35$, $p < 0,001$. Básicamente, cuando el estrés aumentaba, las personas parecían volverse menos productivas. Además, se observó otra fuerte relación negativa entre la PSS y la subescala de Satisfacción Laboral ($r = -0,61$, $p < 0,001$). Los hombres obtuvieron puntuaciones más altas que las mujeres en la sección



"Relaciones con los Supervisores" del HWQ: 8,4 (DE 2,1) para los hombres frente a 6,9 (DE 2,7) para las mujeres ($p = 0,005$). El estudio ayuda a explicar que los hombres forjen vínculos más fuertes con los supervisores que las mujeres, pero que ambos sexos no parecieron estar divididos en cuanto al estrés percibido.

De acuerdo con (Oseremen & Ohiokha, 2022) se propuso investigar cómo el estrés laboral influye en la eficacia de los empleados, especialmente en el caso de los banqueros. El objetivo era descubrir el nivel de estrés real de los trabajadores bancarios nigerianos, para que sus gerentes pudieran determinar si este afectaba su rendimiento. Los investigadores seleccionaron a 400 empleados bancarios de Benin City, estado de Edo, siguiendo un proceso de muestreo específico. En lugar de especular, recopilamos información de primera mano distribuyendo un cuestionario a los participantes. Tras recopilar toda la información, el equipo realizó un análisis de regresión de las respuestas, el cual determinó una relación significativa entre las exigencias laborales, la confusión sobre los roles y la incompatibilidad de funciones ($p > 0,05$). Un valor R^2 ajustado del 64 % sugiere que la mayor parte de las causas de los cambios en la variable objetivo se explican mediante el modelo de regresión utilizado. Estos hallazgos parecen indicar sugerencias para mejorar el rendimiento de los trabajadores bancarios en todo el sector financiero de Nigeria.

Según (Inzunza, 2023) con el objetivo de analizar los efectos del estrés en las Micro y Pequeñas Empresas del municipio de Nuevo Laredo, Tamaulipas. El estrés se ha identificado como un factor crucial que afecta la productividad y competitividad de estas organizaciones, las cuales son fundamentales para la economía local. Entre las actividades y causas que influyen en las decisiones de los empresarios se encuentran la implementación de tecnologías de la información, la competencia, la carga de trabajo y los aspectos sociales. En Tamaulipas, las mypes representan la gran mayoría de las empresas, generando casi la mitad de los empleos y contribuyendo significativamente al Producto Interno Bruto a nivel nacional. En Nuevo Laredo, estas empresas son pilares económicos



debido a su relevancia en diversas actividades y la generación de empleo. Por lo tanto, es crucial analizar su situación actual y su respuesta a los diferentes factores económicos del entorno local, un estudio realizado con 455 mypes de diversos sectores en el municipio reveló que la percepción de la productividad variaba en aspectos como las ventas, las utilidades y el número de empleados. En cuanto al estrés percibido, se encontró que se valoraba en un nivel medio-bajo, mientras que la productividad medida por la relación entre ganancias y número de trabajadores se situaba en un rango específico. Este análisis resalta la importancia de abordar el estrés y su impacto en la productividad en las MyPEs de México.

De acuerdo con (Ehsan & Ali, 2019) con el propósito de analizar cómo el estrés laboral afecta la eficiencia de los empleados en el sector bancario en Faisalabad, Pakistán. Se examinaron los factores que contribuyen al estrés laboral entre los empleados bancarios y se seleccionaron 50 participantes de varios bancos de la ciudad utilizando muestreo aleatorio estratificado. Se utilizó un cuestionario para recopilar datos y se emplearon técnicas estadísticas para analizar la relación entre el estrés laboral y la productividad. Los resultados mostraron una conexión significativa entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados en los bancos de la ciudad

Según (Ahsan, 2022) Este estudio se propuso determinar el nivel de estrés laboral que enfrentan los bibliotecarios y si el género o el estado civil influyen realmente en su rendimiento laboral. Tras analizar los detalles, los investigadores optaron por una encuesta, consultando a 70 profesionales y obteniendo respuestas de un considerable 87 %. Utilizaron un cuestionario para averiguar cómo perciben los bibliotecarios su propio estrés y eficiencia laboral, y aplicaron el alfa de Cronbach para confirmar la fiabilidad del cuestionario. El equipo exploró los datos con SPSS versión 22, utilizando una regresión lineal simple para analizar los resultados y comprobar la solidez de sus teorías. ¿Resultados? El mundo de las bibliotecas escolares conlleva una gran carga de trabajo. Adivinen qué: hombres y mujeres sentían niveles similares de estrés en el trabajo, pero

existía una brecha real en la eficiencia, destacando los hombres en varias áreas. Además, el estrés laboral y el rendimiento están vinculados, y aspectos difíciles como la confusión, verse abrumado por las tareas y encontrarse con un obstáculo profesional son factores que realmente lastran a los profesionales bibliotecarios. En general, el estudio señaló una relación negativa entre el estrés laboral y la eficiencia laboral, lo que sugiere que un mayor estrés podría afectar el rendimiento de los bibliotecarios. Si bien varias hipótesis no se confirmaron, el impacto del estrés laboral en el personal de las bibliotecas escolares de Cambridge quedó claro.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según (Bazan & Guillen, 2022) Esta investigación se planeó para desglosar cómo el estrés laboral afecta la productividad entre los trabajadores de la contratista minera Cristóbal E.I.R.L. en Retamas durante 2022. Con un enfoque bastante relajado, el estudio se llevó a cabo como un proyecto descriptivo-explicativo que se basó en la selección aleatoria, seleccionando exactamente a 113 empleados a través de un muestreo probabilístico. Alta energía aquí: la principal herramienta para recopilar información fue un cuestionario, intensificando las cosas con la escala de Likert como el truco de medición confiable. Los resultados se procesaron utilizando SPSS v25, y se utilizó el alfa de Cronbach para asegurar que los elementos se mantuvieran unidos en términos de confiabilidad, algunos podrían decir. Los datos establecieron un vínculo positivo sólido, llegando a 0.345, entre el estrés en el trabajo y el buen desempeño de las personas. Se podría decir que el estrés laboral afecta la productividad de los trabajadores debido a factores como las condiciones en el trabajo, la presión que las personas se imponen a sí mismas y cuán pesada es la carga general. Y, para estar seguros, la prueba de correlación rho de Spearman dejó en claro esta conexión moderada a baja con un nivel de significancia que se situó en 0,01, sin lugar a dudas.

De acuerdo con (Morales, 2021) El objetivo principal era determinar cómo el estrés laboral afecta la eficacia de los empleados en su trabajo diario, especialmente en el



ensamblaje de productos, un aspecto crucial para la empresa. El desempeño laboral de los trabajadores se ve influenciado en gran medida tanto por sus acciones como por su comodidad laboral, aspectos fundamentales para alcanzar los objetivos de productividad de la organización. Los investigadores utilizaron el Instrumento de Estrés Laboral, compuesto por 25 preguntas, para identificar las condiciones laborales que provocan estrés. En 2020, esta herramienta se puso en funcionamiento en una maquiladora global en Reynosa, Tamaulipas, donde los participantes del estudio fueron seleccionados al azar. La investigación fue cuantitativa, basada en un diseño transversal no experimental, basada fundamentalmente en los resultados del mismo instrumento. Se empleó un diseño correlacional-causal para probar las hipótesis planteadas. Las estadísticas mostraron algunas diferencias decentes en la efectividad general al comparar a los empleados que lidiaban con mucho estrés con aquellos con estrés mínimo o cero ($p < 0,05$), lo que deja bastante claro que la productividad de las personas en realidad depende del estrés que sienten en el trabajo.

De acuerdo con (Zeballos & Huaraya, 2024) El objetivo principal era explorar la relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de la empresa. Partiendo de un enfoque correlacional directo, este estudio se basó en una estructura no experimental, de captura de datos, que utilizó encuestas y cuestionarios para obtener los datos. Esta información se procesó con el software IBM SPSS 26. Estudiaron a un total de 32 empleados. Los hallazgos confirman la notable relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L.; una rho de Spearman de -0,523 y un valor p de 0,002 confirmaron esta afirmación. La mayoría del personal parecía mostrar un bajo nivel de burnout, pero una parte de los que presentaban síntomas moderados (46,88 %) fueron identificados como posibles disminuciones tanto en la productividad como en el bienestar general. El agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, que en su mayoría se ubicaron



en el extremo inferior, terminaron estando inversamente relacionados con mejores calificaciones en desempeño laboral, eficiencia, eficacia.

Según (Espedilla & Puma, 2020) Para abordar el estrés del personal del departamento de limpieza pública de la Municipalidad de Miraflores, en Arequipa, el equipo seleccionó a 30 trabajadores para el estudio. Inicialmente, estos llenaron formularios con información personal básica y un cuestionario de estrés elaborado por Gloria Villalobos Fajardo, experta en psicología y salud laboral. Resultó que, de entrada, el 80% del grupo mostró niveles de estrés muy altos, altos o moderados. Posteriormente, la investigación introdujo un programa para aliviar el estrés: diez sesiones distribuidas en aproximadamente tres meses, de noviembre de 2019 a enero de 2020. Cada sesión tenía una duración de 40 minutos y se realizaba una vez por semana. Al finalizar las sesiones, los trabajadores volvieron a responder la encuesta de estrés. Curiosamente, solo el 50% de los participantes mostró estrés muy alto, alto o moderado al final. En resumen, esto significa que quienes trabajan en limpieza pública en Miraflores redujeron su estrés en un 30% tras unirse al programa.

De acuerdo con (Zegarra,2021) El objetivo principal de este estudio fue determinar con precisión cómo se relaciona la ansiedad con el estrés en el personal de un centro de salud público en Arequipa durante 2021. Se trató de una investigación sencilla basada en cifras y un estilo correlacional preexperimental. Participaron 117 empleados y la información se recopiló en línea mediante formularios virtuales. La ansiedad se evaluó mediante el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI), mientras que los niveles de estrés se midieron mediante la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS.

Resulta que existe una clara conexión entre la ansiedad y el estrés laboral en estas personas. Además, se observaron vínculos importantes en todos los aspectos del estrés laboral analizados. La ansiedad alta fue la sensación habitual: el 47 % del personal mostró ansiedad rasgo y el 42,7 % ansiedad estado. Por otro lado, el estrés fue bastante leve: el

83,8 % no mostró síntomas. En resumen, el estudio encontró que la ansiedad y el estrés laboral tenían una relación real entre estos trabajadores de la salud en Arequipa en 2021, respaldando lo que buscaba la investigación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Productividad

De acuerdo con (Sabry, 2024) la productividad describe cómo se compara la cantidad de material producido con el gasto necesario para producirlo. Si quieres aumentar la productividad, se trata de producir más con los mismos o menos materiales, y eso puede lograrse perfeccionando la forma de hacer las cosas, incorporando tecnología nueva o trabajando en las habilidades de los empleados.

2.2.2. Eficiencia

Según (Sabry, 2024) la eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos en el proceso productivo. Este concepto indica la efectividad con la que se emplean los recursos para alcanzar un objetivo específico.

2.2.3. Eficacia

Según (Sabry, 2024) la eficacia se relaciona con el grado de cumplimiento de los objetivos establecido

2.2.4. Ausentismo laboral

De acuerdo con (Vidal, 2019) El ausentismo básicamente significa que los empleados no se presentan a trabajar. Algunos podrían interpretarlo como una señal que indica problemas en el área de trabajo, tal vez estrés físico o psicológico, o simplemente falta de motivación. Este tipo de ausentismo puede afectar gravemente el funcionamiento de una empresa, alterando las rutinas y asignando tareas adicionales al resto del equipo.

2.2.5. Ciclo laboral

Según (Vidal, 2019) el ciclo laboral abarca el tiempo que experimentan los empleados para realizar sus labores en la organización.



2.2.6. Calidad de trabajo

Según (Vidal, 2019) la calidad de trabajo se refiere al nivel de excelencia en la realización de tareas y actividades laborales, comprende aspectos como la precisión, la atención al detalle, el compromiso y la capacidad para cumplir con plazos establecidos, la calidad del trabajo se encuentra directamente relacionada con la satisfacción del cliente y el éxito general de la organización, mejorar la calidad del trabajo puede resultar en un incremento de la productividad y una reducción del ausentismo laboral.

2.2.7. Desempeño corporativo

Según (Vidal, 2019) el desempeño corporativo evalúa la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos y financieros, se mide mediante indicadores tales como la rentabilidad, el crecimiento de ingresos, la satisfacción del cliente y la retención de empleados, un desempeño corporativo elevado se asocia frecuentemente con un uso eficiente de los recursos, altos niveles de productividad y la creación de un entorno laboral positivo que minimiza el ausentismo y maximiza la calidad del trabajo.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque es cuantitativo. De acuerdo con (Hernandez,2020) se determina por el análisis estadístico y numérico.

3.2. Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada . Según (Hernandez,2020) tienen como propósito encontrar soluciones a situaciones específicas o mejorar procesos en contextos reales.

3.3. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental. Según (Hernandez,2020) el investigador no manipula variables ni controla el entorno en el que se lleva a cabo la investigación

3.4. Población y muestra

La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa. De acuerdo con (Hernandez,2020) es un conjunto de personas u objetos con características en común.

La muestra estuvo conformada por los trabajadores del área de operaciones de la empresa .Según (Hernandez,2020) es una porción de la población.



3.5. Técnicas para la recolección de datos

(Hernandez,2020) afirma que estos métodos y acciones son los que el investigador utilizó para obtener la información necesaria para la pregunta de investigación. Para esta investigación, se basó en la observación, el estudio de documentos y la aplicación de una encuesta.

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

La fiabilidad y validez de este estudio se establecieron a partir de las normas legales actuales y el análisis de documentos internos de la empresa.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis del resultado de investigación

Descripción de la Empresa

AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC se erige como una empresa líder en el sector del mantenimiento y montaje de fajas transportadoras, ofreciendo soluciones integrales que cumplen con los más altos estándares de calidad y seguridad, con una vasta experiencia en la industria, nos especializamos en la ejecución de empalmes y reparaciones vulcanizadas, así como en el revestimiento de poleas y las reparaciones superficiales de lagging, con la capacidad para realizar reparaciones tanto al caliente como al frío de fajas transportadoras nos posiciona como la mejor opción en el mercado.

Servicios de Calidad Garantizada

En AQP la confiabilidad es un pilar fundamental para sus clientes, por ello, cada uno de nuestros servicios se ejecuta bajo estrictos controles de calidad, los cuales son monitoreados a través de equipos avanzados como Data Logger e higrómetros, que permiten controlar los parámetros de empalme de manera precisa, se cuenta con modernos equipos para la evaluación de fajas, incluyendo escáneres y sistemas de control radiográfico para empalmes de última generación, asegurando así resultados óptimos y duraderos.



Asesoramiento Especializado

Su dedicación al servicio no se limita únicamente a la ejecución de proyectos; también proporcionamos asesoramiento especializado a nuestros clientes, la empresa trabaja en estrecha colaboración con cada cliente para entender sus necesidades específicas y ofrecer soluciones personalizadas que maximicen la eficiencia y seguridad de sus operaciones.

Visión y Misión

Su visión es ser líderes en la provisión de soluciones integrales, eficientes y seguras en el ámbito de fajas transportadoras

Su misión es garantizar que un equipo de especialistas altamente capacitados ejecute nuestros servicios de manera segura, eficiente y confiable, priorizando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

Valores Corporativos

Su filosofía de trabajo se fundamenta en valores esenciales que guían cada acción y decisión dentro de la empresa:

Seguridad: Priorizamos la integridad de nuestros trabajadores y clientes mediante prácticas seguras y responsables.

Integridad: Actuamos con transparencia y honestidad en todas nuestras interacciones.

Respeto: Fomentamos un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

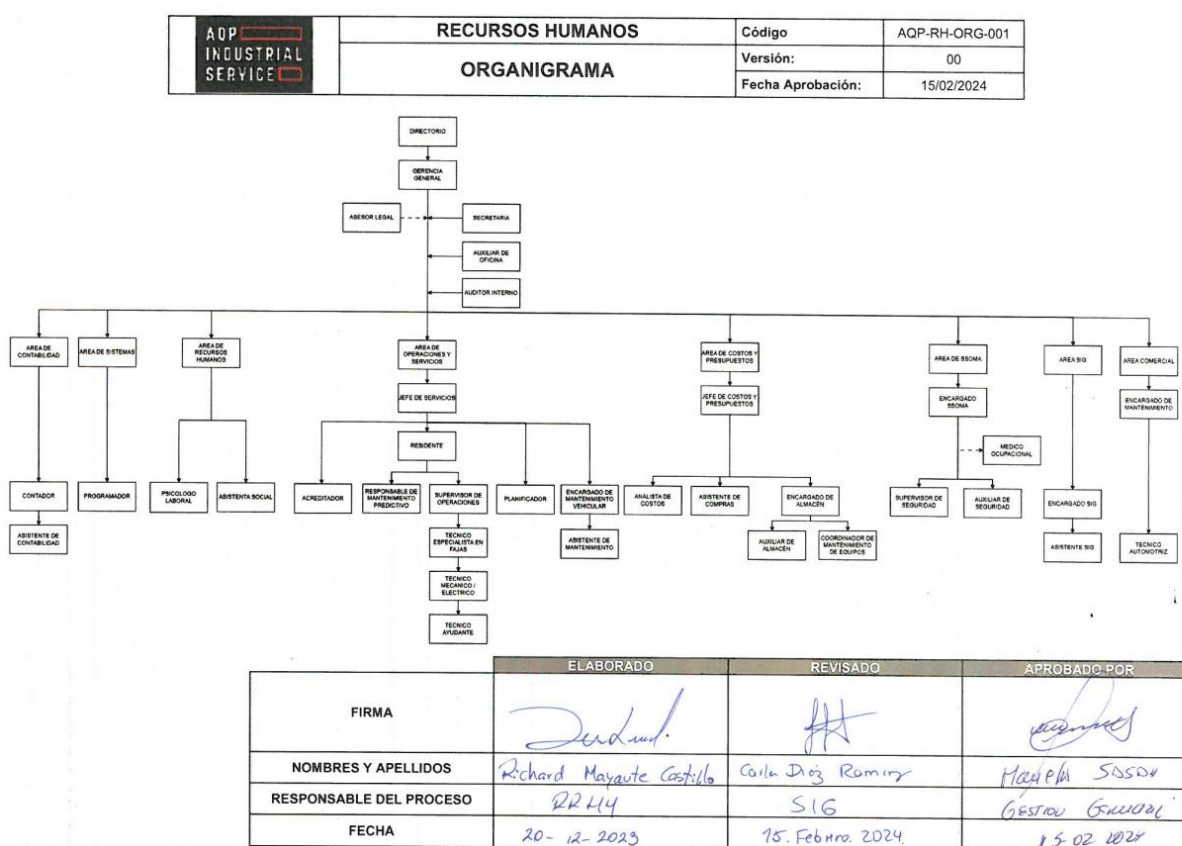
Responsabilidad: Asumimos el compromiso de cumplir con nuestras obligaciones hacia nuestros clientes y la comunidad.

La empresa define como un equipo íntegro, se esta por ser una opción confiable, consolidándonos como la mejor alternativa para nuestros clientes en la industria del mantenimiento y montaje de fajas transportadoras, la empresa se compromete a brindar un servicio superior, garantizando la máxima calidad en cada uno de nuestros proyectos.

Con un equipo de especialistas capacitado y una filosofía centrada en la seguridad, integridad, respeto y responsabilidad, estamos preparados para enfrentar los desafíos del sector, proporcionando soluciones efectivas que responden a las exigencias de nuestros clientes.

Figura 1

organigrama



Nota: Elaboración propia

Área de operaciones de la empresa

Elaborar, actualizar, conocer, supervisar y cumplir con los estándares, procedimientos, reglamentos y protocolos establecidos por la empresa para mantener una cultura organizacional adecuada, esto implica desarrollar y mantener al día todos los



documentos y procesos necesarios según las normativas internas para promover un ambiente laboral saludable y eficiente.

Supervisar que el personal bajo su responsabilidad realice sus actividades cumpliendo con las instrucciones internas de la empresa y del cliente en materia de seguridad, es fundamental garantizar que los empleados sigan adecuadamente las directrices tanto de la compañía como de los clientes, especialmente en lo relacionado con la seguridad laboral.

Velar por un desempeño correcto en la ejecución de servicios, asegurando eficiencia, eficacia y calidad, es indispensable garantizar que los servicios se presten de manera efectiva y con un alto nivel de calidad, optimizando los recursos disponibles.

Generar documentación, se refiere a la creación de registros y documentos relevantes que reflejen los procedimientos y resultados de las actividades realizadas, facilitando la transparencia y el seguimiento.

Coordinar, supervisar, brindar y asegurar los recursos necesarios para la ejecución, involucra la gestión de todos los elementos necesarios para llevar a cabo las tareas, asegurando que se disponga de lo requerido para su correcta ejecución.

Solicitar y recopilar información técnica del cliente para proponer mejoras, es esencial recoger datos relevantes del cliente que permitan identificar oportunidades de mejora y optimización en los servicios ofrecidos.

Apoyar y realizar charlas de seguridad, esto implica fomentar la capacitación y concienciación sobre medidas de seguridad, promoviendo un ambiente de trabajo seguro para todos los empleados.

Asegurar y velar por el cuidado de equipos y vehículos, ofreciendo un servicio de calidad y seguridad, es crucial garantizar el mantenimiento adecuado de los recursos

materiales, como equipos y vehículos, para que funcionen correctamente y cumplan con los estándares de calidad y seguridad requeridos en el servicio.

Análisis de la situación actual

A través de la aplicación de un cuestionario en escala de Likert siendo 1 totalmente en desacuerdo , 2 en desacuerdo , 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo , 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo, se determinó la situación actual en cuanto a la productividad , eficiencia y eficacia con respecto a sus respectivas dimensiones, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2

¿Las condiciones laborales en su área de trabajo favorecen su nivel de estrés?

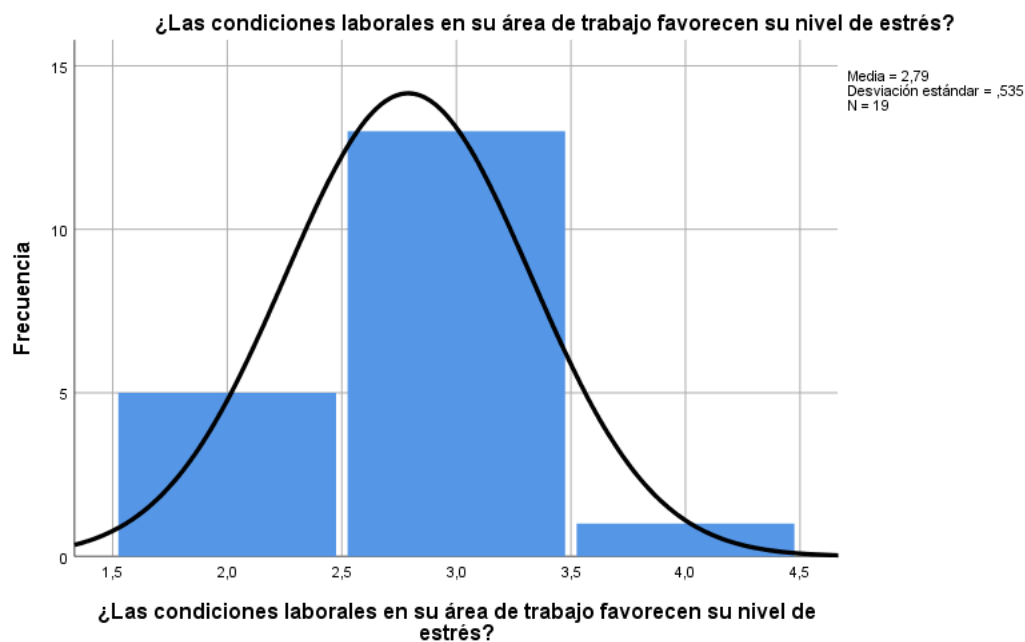
		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	5	26,3	26,3	26,3
	3	13	68,4	68,4	94,7
	4	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, un 68,4%, manifiesta una postura neutral en relación a si las condiciones laborales en su área de trabajo influyen en su nivel de estrés, por otro lado, un porcentaje reducido, apenas un 5%, opina que las condiciones laborales están contribuyendo al aumento de su estrés, lo que podría señalar la existencia de problemas que requieren atención. En conjunto, estos resultados indican, para la mayoría de los empleados que participaron en la encuesta, las condiciones laborales no se perciben como un factor determinante en la gestión del estrés.

Figura 2

condiciones laborales



Nota. Elaboración propia

Figura 3

¿Experimenta situaciones de estrés laboral al menos una vez por semana?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	1	1	5,3	5,3	5,3
	2	4	21,1	21,1	26,3
	3	9	47,4	47,4	73,7
	4	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

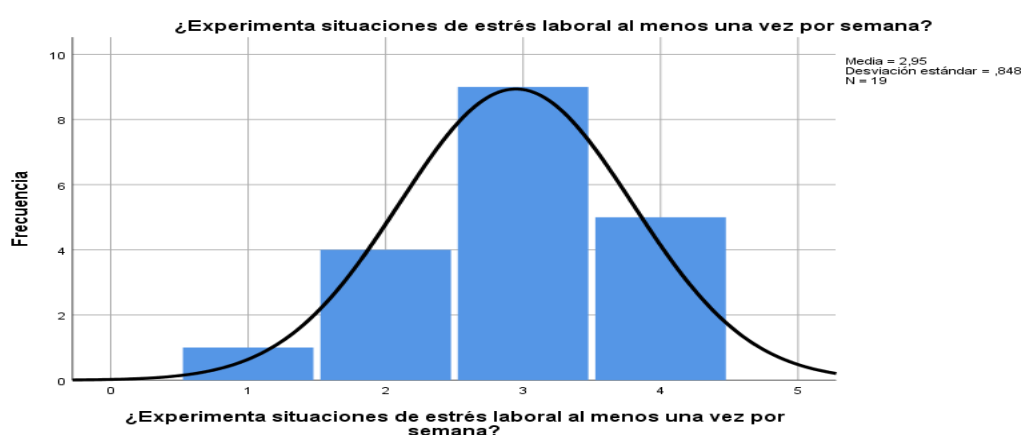
Nota. Elaboración propia

La opción seleccionada por la mayoría de los encuestados es la número 3, que recibió un 47.4% de las respuestas, lo que sugiere que esta opción es considerada favorable o que los participantes están en un estado de acuerdo neutral respecto a la

afirmación o aspecto evaluado. Además, al considerar la suma de los porcentajes de las opciones 3 y 4, que alcanza el 73.7%, se deduce que una proporción significativa de más de dos tercios de los encuestados se ubica en un rango de respuestas positivas o aceptables, las opciones 1 y 2, en especial la opción 1 con un 5.3%, muestran que un número muy reducido de encuestados presenta una postura de desacuerdo o una percepción negativa sobre el aspecto en cuestión.

Figura 4

Situaciones de estrés



Nota. Elaboración propia

Tabla 3

¿Las tareas que desempeña resultan ser excesivamente demandantes para usted?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	10	52,6	52,6	52,6
	3	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

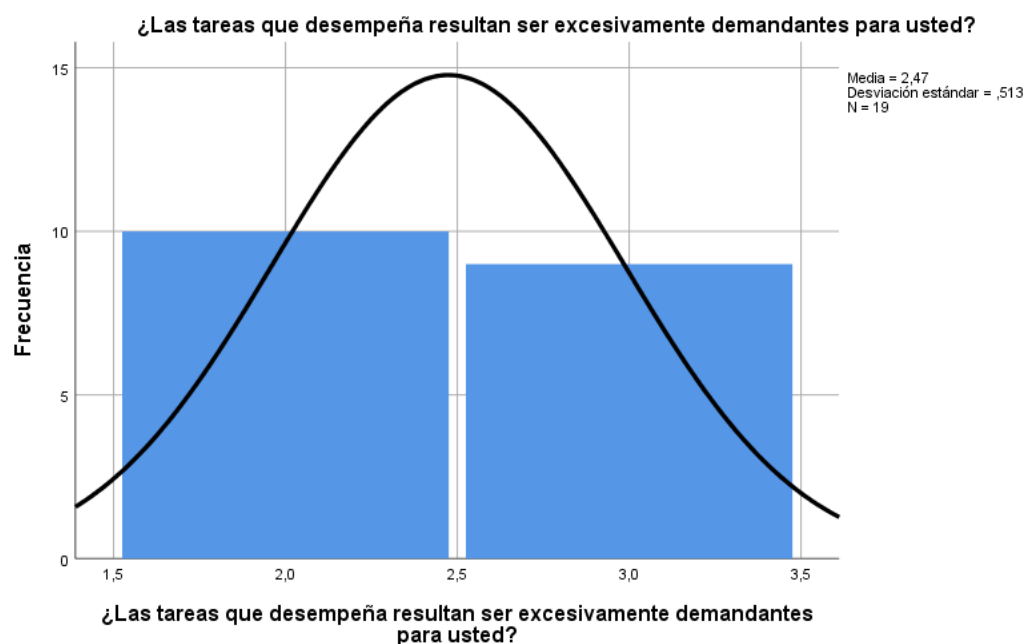
Nota. Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la encuesta, un pequeño grupo, compuesto por el 10% del total de los encuestados, es decir, dos personas, expresa que las tareas que realizan son excesivamente demandantes, esto sugiere que existe una sensación de presión significativa entre estos individuos debido a las exigencias laborales, la mayoría de

los encuestados, que representa el 47.4%, es decir, nueve personas, se manifiesta en una respuesta intermedia, indicando que no perciben sus tareas como excesivamente exigentes.

Figura 5

Desempeño de tareas



Nota. Elaboración propia

Tabla 4

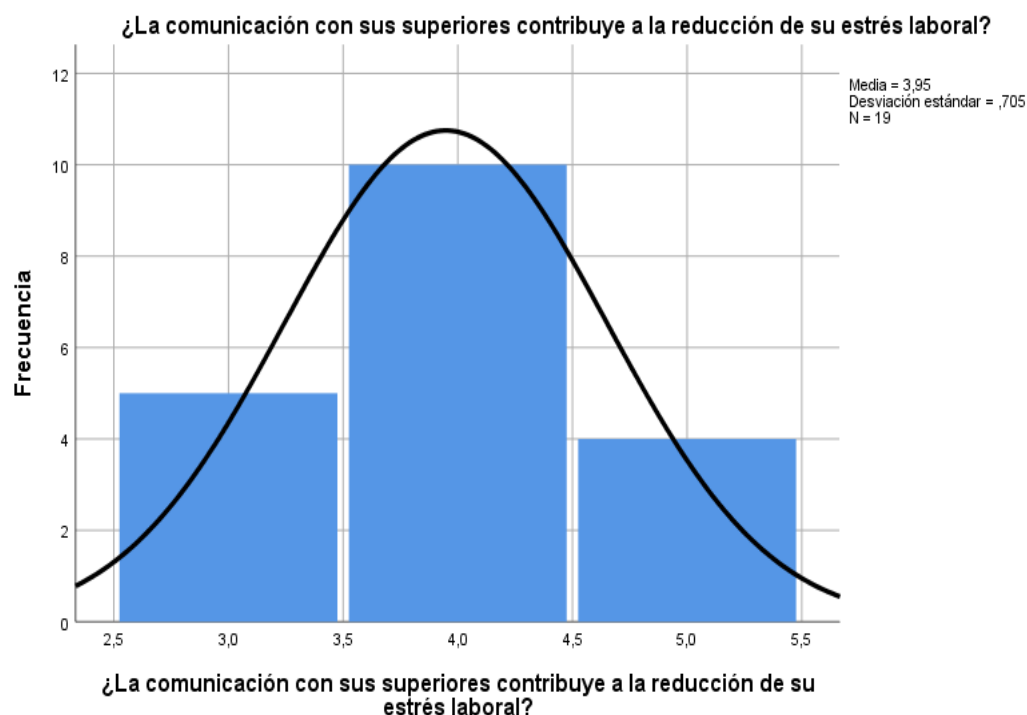
¿La comunicación con sus superiores contribuye a la reducción de su estrés laboral?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	5	26,3	26,3	26,3
	4	10	52,6	52,6	78,9
	5	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El análisis de las respuestas de los participantes revela que un 26.3% se manifiesta en una postura neutral respecto a la influencia de la comunicación en la reducción del estrés laboral, en contraposición, se observa que la mayoría de los encuestados,

equivalente a un 52.6%, expresa su acuerdo con la afirmación de que la comunicación con sus superiores ayuda a mitigar el estrés en el entorno laboral, esta tendencia indica que una parte significativa de la plantilla percibe un vínculo favorable entre una comunicación efectiva y el bienestar en su trabajo, un 21.1% de los participantes se muestra categóricamente de acuerdo con esta afirmación, lo que refuerza la noción de que un número considerable de empleados concibe la comunicación adecuada como un elemento crucial en la disminución del estrés laboral.

Figura 6*comunicación con superiores*

Nota :Elaboración propia

Tabla 5

¿Se siente sobrecargado por la cantidad de trabajo que debe cumplir diariamente?

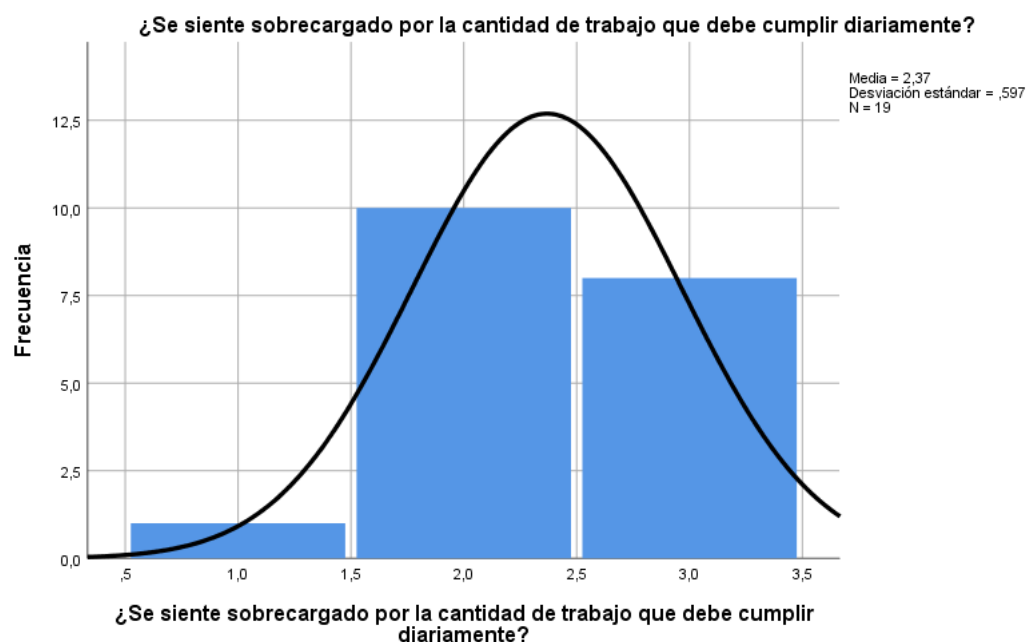
		fi	%	% válido	Fi
Válido	1	1	5,3	5,3	5,3
	2	10	52,6	52,6	57,9
	3	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota :Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, únicamente un 5.3% de los participantes considera que no presenta problemas relacionados con la carga laboral, en contraste, un 52.6% se manifiesta como algo sobrecargado.

Figura 7

sobrecarga de trabajo



Nota :Elaboración propia

Tabla 6

¿Existen adecuadas medidas preventivas en su organización para abordar el estrés laboral?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	3	15,8	15,8	15,8
	4	11	57,9	57,9	73,7
	5	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En un análisis de las respuestas obtenidas, se observa que un 15.8% de los encuestados se identifica con la opinión de que las medidas preventivas implementadas son apenas adecuadas, esta baja proporción sugiere que el descontento en relación con las políticas de prevención es mínimo, un 57.9% de los participantes, que representa la categoría con el mayor número de respuestas, manifiesta una percepción positiva, considerando que las medidas preventivas son adecuadas, esta amplia aceptación indica una valoración favorable hacia las políticas organizacionales dirigidas a la atención del estrés laboral, un 26.3% de los encuestados también expresa una valoración favorable, aunque en menor medida que el grupo anterior, al sostener que las medidas preventivas resultan adecuadas.

Figura 8

medidas preventivas



Nota. Elaboración propia

Tabla 7

¿La calidad de su trabajo se ve comprometida por situaciones de estrés en el ambiente laboral?

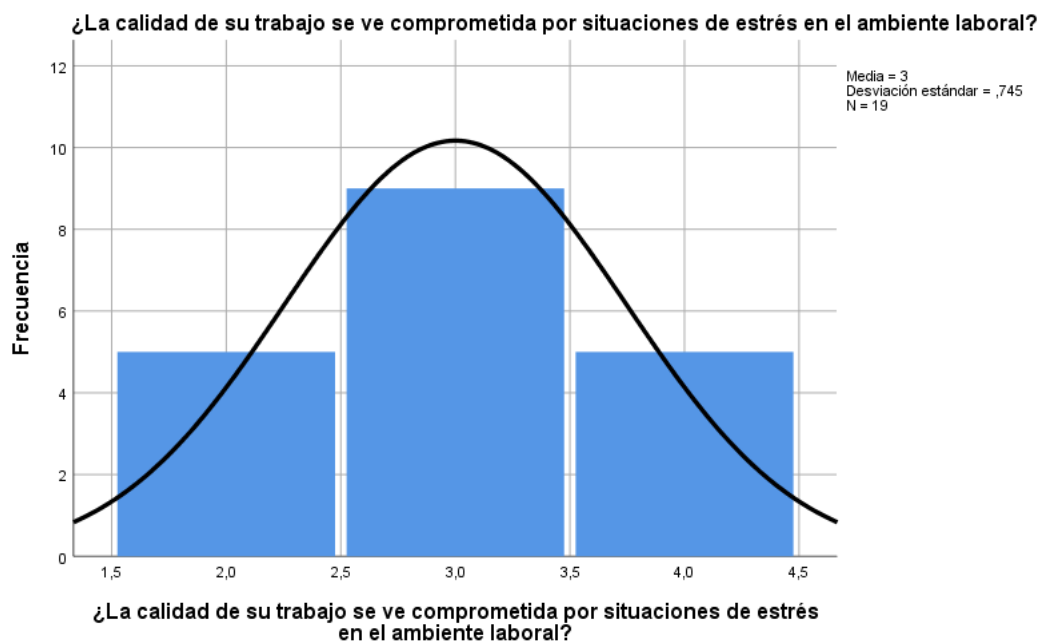
		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	5	26,3	26,3	26,3
	3	9	47,4	47,4	73,7
	4	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

La mayoría de los participantes en la encuesta manifiestan una actitud indiferente hacia la cuestión del estrés en el trabajo, representando el 47.4%, mientras que un 26.3% considera que el estrés impacta negativamente en la calidad de su desempeño laboral, un pequeño porcentaje, que corresponde al 5%, indica no experimentar efectos adversos del estrés en su rendimiento, estos datos sugieren la existencia de un entorno laboral en el que, aunque se percibe cierta inquietud respecto al estrés, un número significativo de empleados no lo considera un factor decisivo en la calidad de su trabajo.

Figura 9

calidad de trabajo



Nota. Elaboración propia

Tabla 8

¿Su energía se ve disminuida como resultado del estrés acumulado en su trabajo?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	1	1	5,3	5,3	5,3
	2	8	42,1	42,1	47,4
	3	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

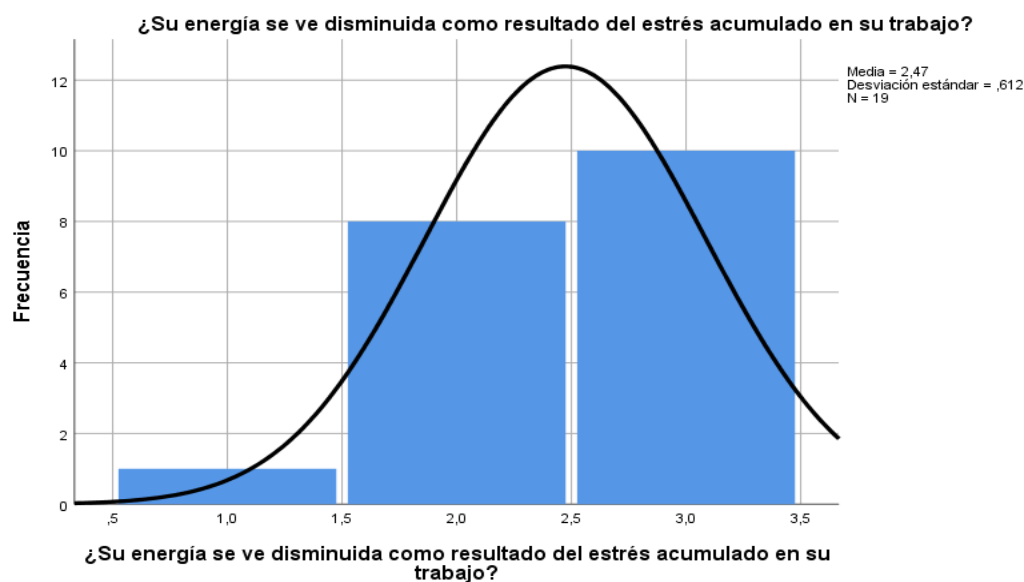
*Nota :*Elaboración propia

La mayoría de los encuestados 94.7%, el 42.1% que está de acuerdo más el 52.6% que está neutral experimenta algún grado de impacto del estrés en su energía, la gran mayoría se manifiesta neutral al respecto, lo que puede sugerir que no están

completamente convencidos de que el estrés afecte su energía, o puede que estén lidiando con el estrés de una manera que no impacta significativamente su percepción de energía.

Figura 10

energía reducida



Nota. Elaboración propia

Tabla 9

¿Considera que mantiene un adecuado equilibrio entre su vida laboral y personal?

	fi	%	% válido	Fi
Válido 2	1	5,3	5,3	5,3
3	5	26,3	26,3	31,6
4	6	31,6	31,6	63,2
5	7	36,8	36,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

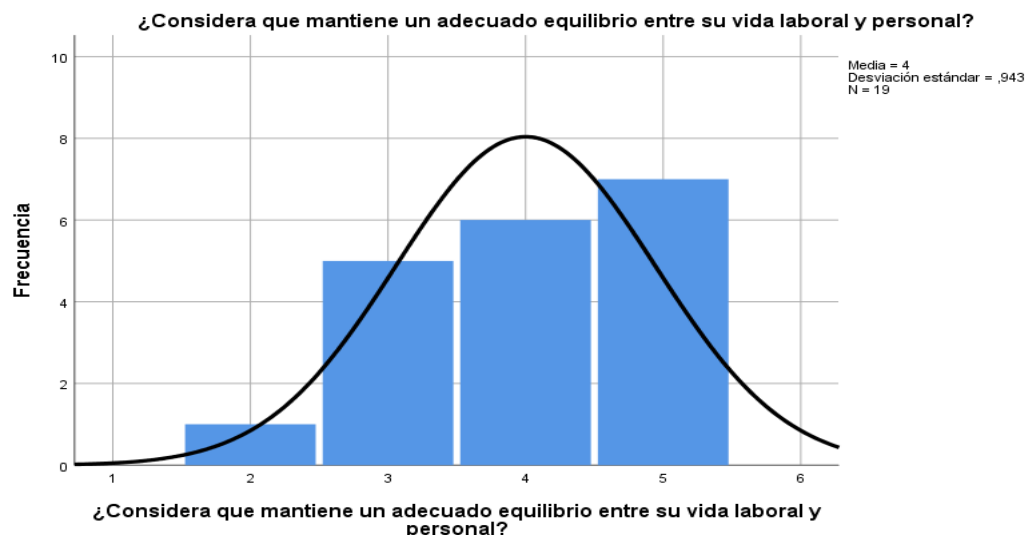
Nota. Elaboración propia

La mayoría de los encuestados, un 68,4%, se siente satisfecha o muy satisfecha con su equilibrio entre la vida laboral y personal, solo el 31,6% considera que su equilibrio es insuficiente o apenas aceptable, estos resultados indican que la mayor parte percibe un

ambiente laboral que facilita dicho balance, mientras que una minoría expresa cierta insatisfacción o incertidumbre respecto a su situación.

Figura 11

Equilibrio entre vida laboral y personal



Nota. Elaboración propia

Tabla 10

¿Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros en momentos de estrés?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	4	21,1	21,1	21,1
	3	10	52,6	52,6	73,7
	4	4	21,1	21,1	94,7
	5	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 21.1% de los encuestados manifiesta estar insatisfecho o poco satisfecho con el apoyo recibido de sus compañeros. Un 52.6% expresa una satisfacción moderada, lo que sugiere que más de la mitad percibe un nivel de apoyo aceptable.

Por otro lado, otro 21.1% se muestra satisfecho, considerando que reciben un buen respaldo, mientras que solo un 5.3% de los encuestados indica estar muy satisfecho con el apoyo recibido de su entorno laboral.

Figura 12

Apoyo en momentos de estrés



Nota. Elaboración propia

Tabla 11

¿Existen pausas activas en el trabajo efectivas para ayudar a reducir su estrés?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	2	10,5	10,5	10,5
	4	7	36,8	36,8	47,4
	5	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

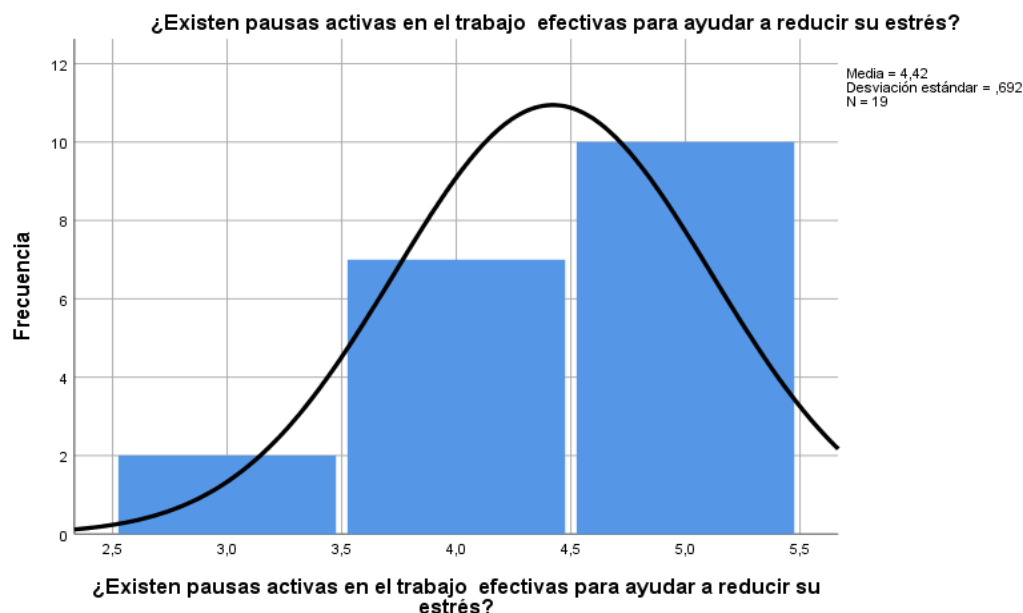
Nota. Elaboración propia

El 10.5% de los encuestados considera que las pausas activas en el trabajo son solo moderadamente efectivas para reducir el estrés, un 36.8% cree que estas pausas son efectivas, lo que indica un nivel significativo de satisfacción con esta práctica, la mayoría,

un 52.6%, opina que las pausas activas son altamente efectivas, mostrando un alto grado de satisfacción en cuanto a su capacidad para ayudar a aliviar el estrés.

Figura 13

Pausas activas



Nota. Elaboración propia

Tabla 12

¿El ausentismo laboral en su área se presenta como un problema elevado debido al estrés?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	1	7	36,8	36,8	36,8
	2	11	57,9	57,9	94,7
	3	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

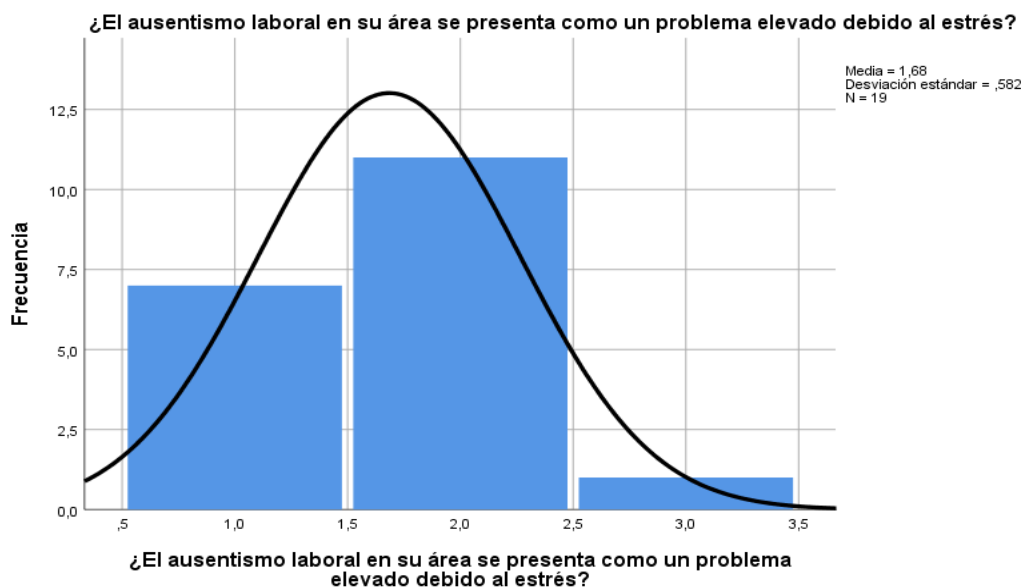
Nota. Elaboración propia

El 36.8% de los encuestados opina que el ausentismo laboral debido al estrés es un problema significativo en su área, la mayoría, un 57.9%, lo considera un inconveniente

moderado, lo que sugiere que, aunque existe, no es especialmente grave, solo el 5.3% percibe que el impacto del estrés en el ausentismo es leve o casi inexistente.

Figura 14

Ausentismo laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 13

¿La empresa proporciona suficientes recursos para la gestión del estrés laboral?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	7	36,8	36,8	36,8
	4	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

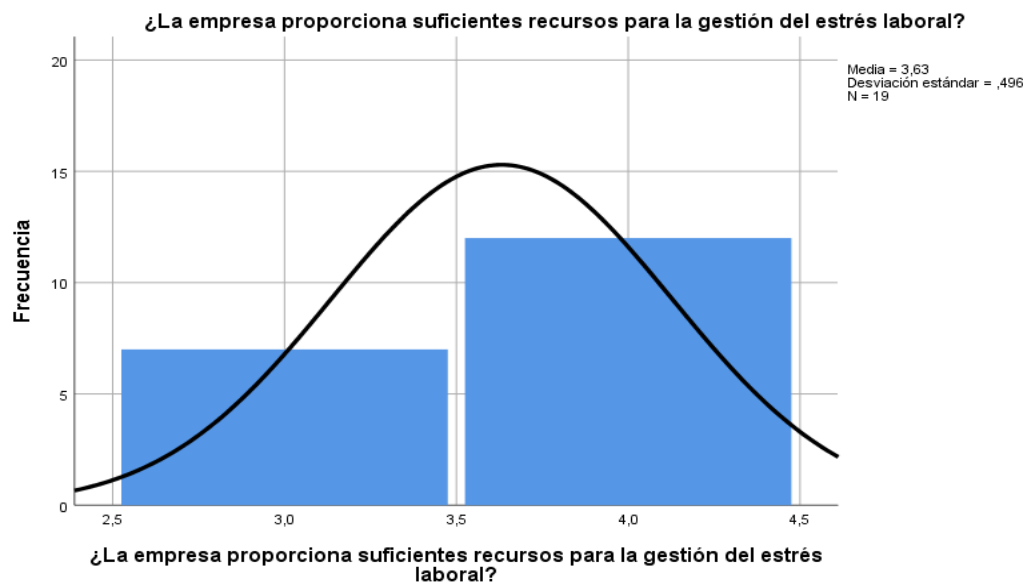
Nota. Elaboración propia

El 36.8% de los encuestados opina que la empresa ofrece recursos moderados para gestionar el estrés laboral, lo que sugiere que, aunque se brindan algunas herramientas, estas no son del todo suficientes, la mayoría, un 63.2%, percibe que la empresa

proporciona los recursos necesarios para afrontar el estrés, lo que refleja una valoración positiva de las medidas implementadas por la organización.

Figura 15

Gestión de estrés laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 14

¿La duración de la jornada laboral influye significativamente en su nivel de estrés?

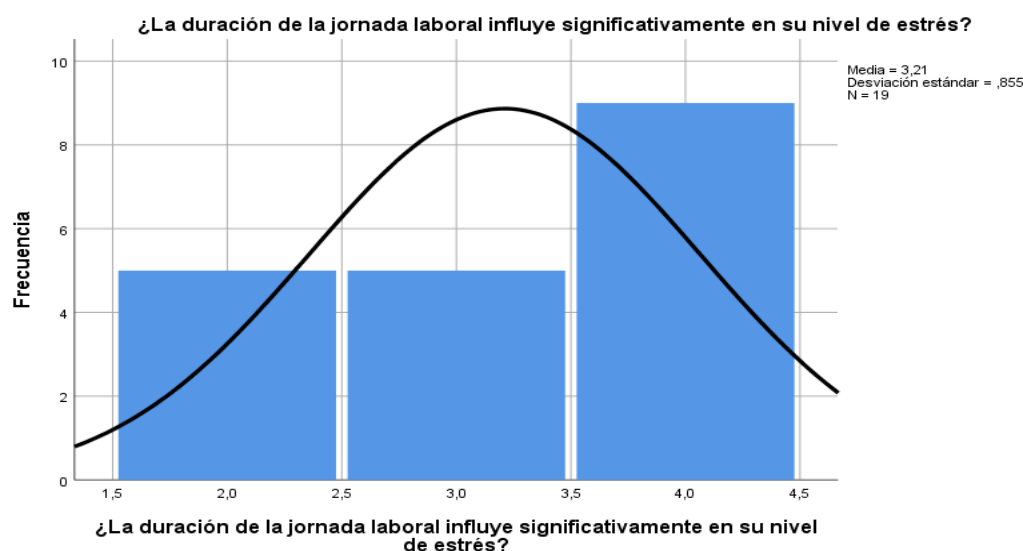
		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	5	26,3	26,3	26,3
	3	5	26,3	26,3	52,6
	4	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Un 26.3% de los encuestados considera que la duración de la jornada laboral tiene una influencia baja o poco significativa en su nivel de estrés, otro 26.3% percibe que esta duración ejerce una influencia moderada, lo que indica que, para la mitad de los

encuestados, hay cierto impacto, aunque no extremo, por su parte, la mayoría, un 47.4%, opina que la jornada laboral tiene un efecto significativo en su nivel de estrés, sugiriendo que casi la mitad de los encuestados relaciona jornadas laborales largas con un aumento en el estrés.

Figura 16

Jornada laboral y su repercusión en el nivel de estrés



Nota. Elaboración propia

Tabla 15

¿Siente que tiene control sobre su carga de trabajo?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	10	52,6	52,6	52,6
	4	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

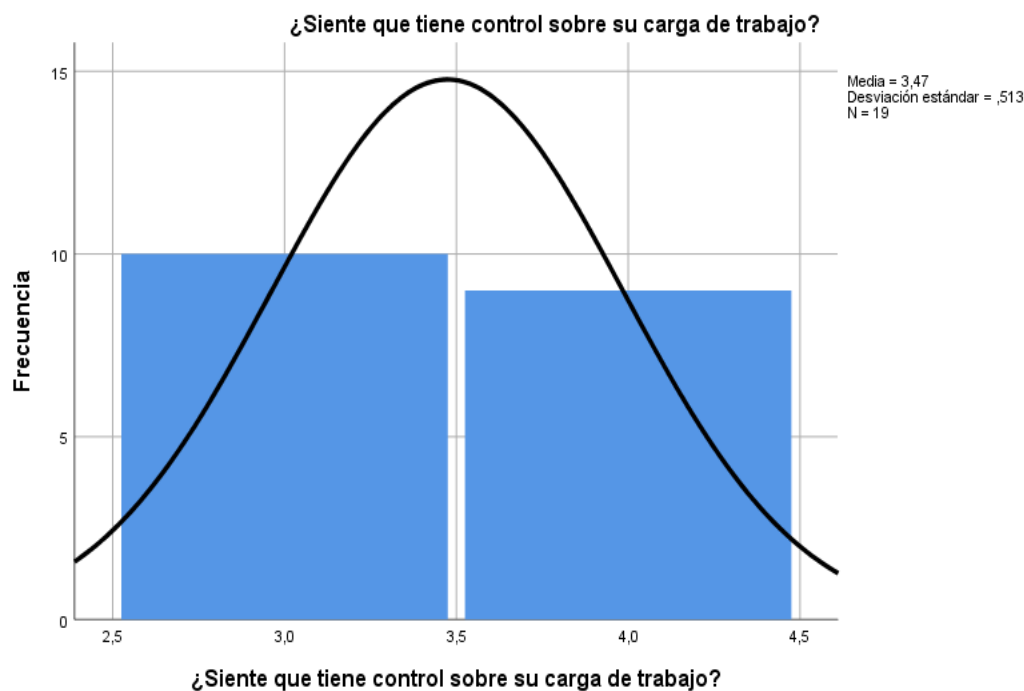
Nota. Elaboración propia

El 52.6% de los encuestados percibe que tiene un control moderado sobre su carga de trabajo, lo que indica que, aunque disfrutan de cierta autonomía no se sienten

completamente en control de sus tareas, el 47.4% restante considera que tiene un alto nivel de control sobre su carga laboral.

Figura 17

Carga laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 16

¿Se siente motivado a incrementar su productividad, a pesar del estrés laboral?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	4	21,1	21,1	21,1
	3	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

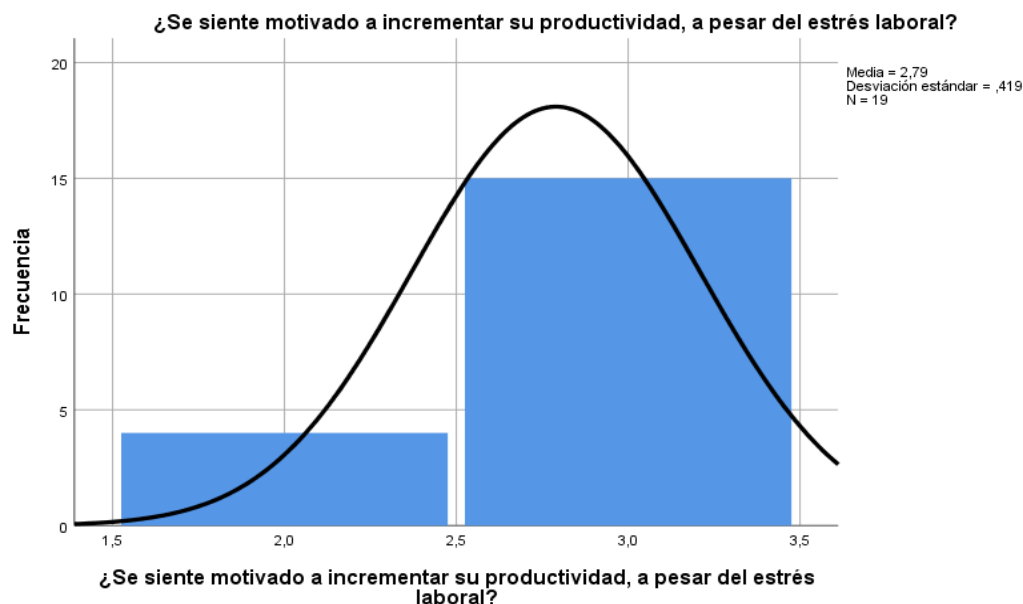
Nota. Elaboración propia

El 21.1% de los encuestados señala que no se siente motivado a aumentar su productividad, lo que refleja una percepción negativa sobre su capacidad para mejorar en un entorno estresante, una amplia mayoría del 78.9% manifiesta estar motivada a

incrementar su productividad, a pesar del estrés laboral, lo que sugiere que, aunque enfrentan presiones, están dispuestos a esforzarse por mejorar su rendimiento.

Figura 18

Motivación ante incremento de productividad laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 17

¿Considera que la formación en manejo del estrés debería ser un componente regular del desarrollo profesional?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	5	26,3	26,3	26,3
	3	8	42,1	42,1	68,4
	4	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

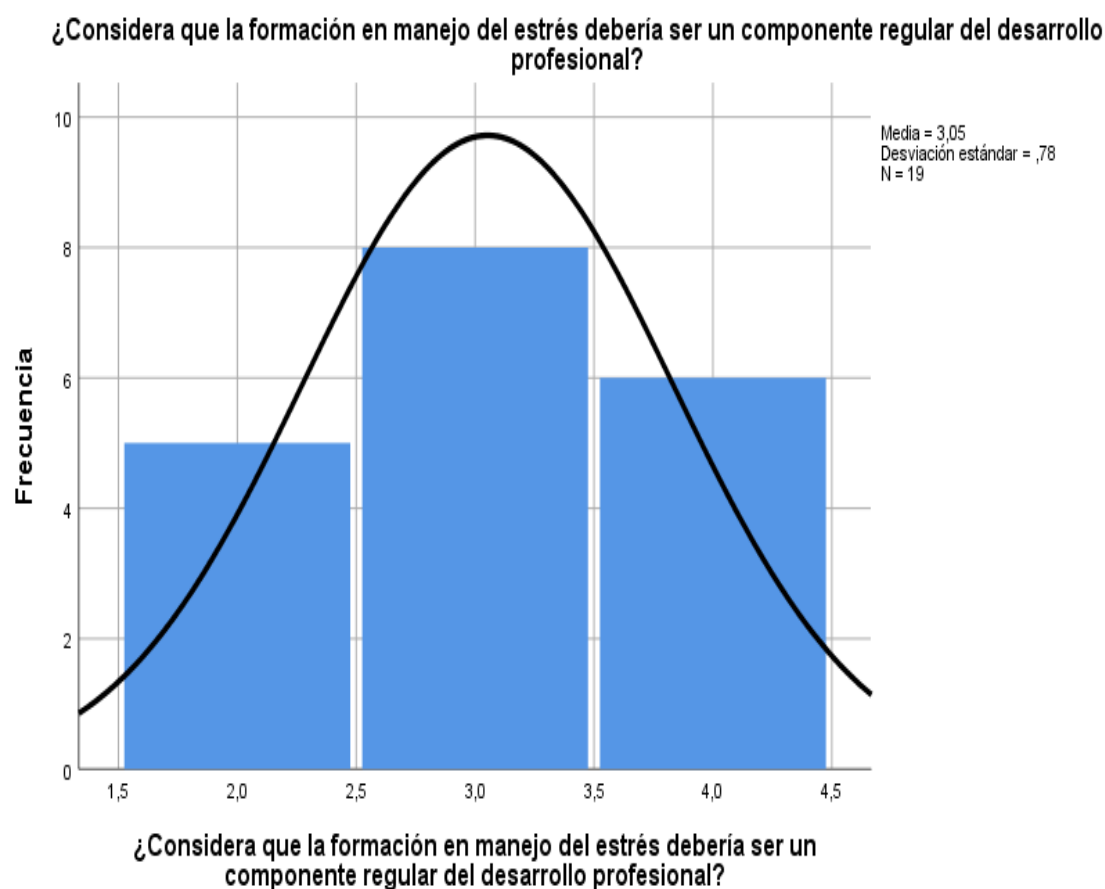
Nota. Elaboración propia

El 26.3% de los encuestados opina que la formación en manejo del estrés debería tener una baja importancia en el desarrollo profesional, lo que sugiere que no consideran esta capacitación como esencial, el 42.1% considera que dicha formación debería recibir

una atención moderada, lo que indica que, aunque no la consideran fundamental, reconocen su valor en el ámbito profesional, un 31.6% de los encuestados apoya la idea de que la formación en manejo del estrés sea un componente importante, subrayando su relevancia para el crecimiento profesional.

Figura 19

Formación en manejo de estrés



Nota :Elaboración propia

Tabla 18

¿La eficacia en el trabajo se ve perjudicada por la presión constante que experimenta?

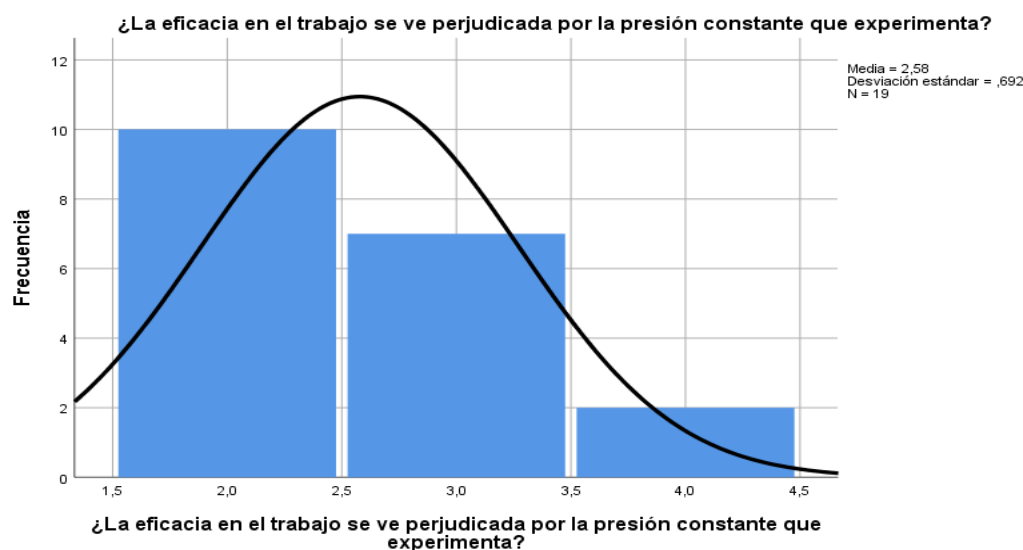
		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	10	52,6	52,6	52,6
	3	7	36,8	36,8	89,5
	4	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 52.6% de los encuestados opina que su eficacia en el trabajo se ve notablemente afectada por la presión constante, lo que refleja una percepción clara de que esta presión impacta negativamente en su rendimiento, por otro lado, el 36.8% considera que la presión tiene un efecto moderado en su eficacia, lo que indica que, aunque reconocen cierto impacto, este no es tan severo como en el grupo anterior, solo un 10.5% de los encuestados sostiene que la presión constante no afecta su eficacia laboral, lo que sugiere que esta es una opinión minoritaria que cree que puede gestionar la presión sin que influya en su rendimiento.

Figura 20

Eficacia en el trabajo



Nota. Elaboración propia

Tabla 19

¿La cultura organizacional favorece la salud mental y el bienestar de los empleados?

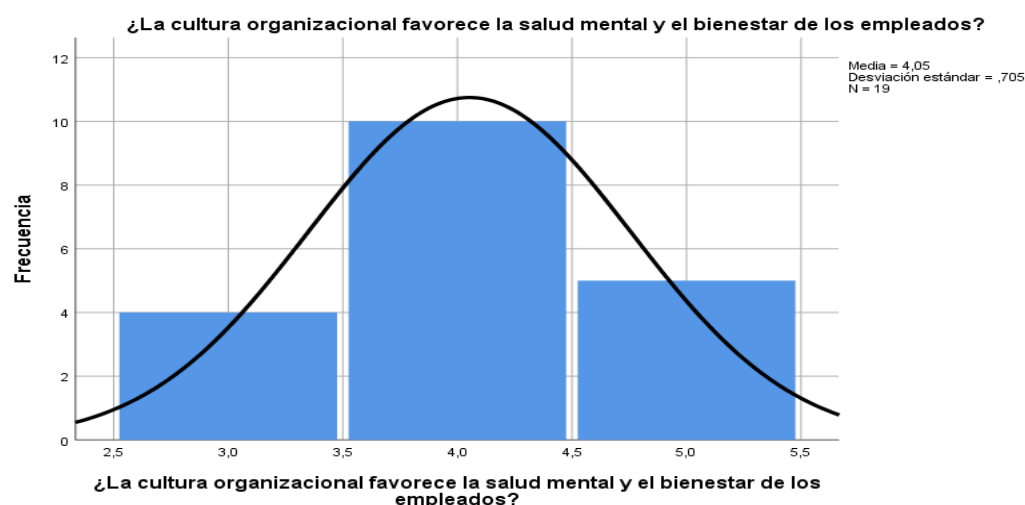
		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	4	21,1	21,1	21,1
	4	10	52,6	52,6	73,7
	5	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 21.1% de los encuestados opina que la cultura organizacional tiene un impacto mínimo en la salud mental y el bienestar de los empleados, lo que indica que no perciben un apoyo significativo en este ámbito, la mayoría, que representa el 52.6%, considera que la cultura organizacional contribuye de manera moderada a la salud mental y el bienestar, sugiriendo que, aunque reconocen algunos beneficios, estos no son totalmente suficientes, un 26.3% de los encuestados sostiene que la cultura organizacional brinda un fuerte apoyo a la salud mental y el bienestar de los empleados, lo que refleja una percepción favorable en este aspecto.

Figura 21

cultura organizacional



Nota. Elaboración propia

Tabla 20

¿Considera que se podrían implementar más actividades de cohesión grupal para mitigar el estrés?

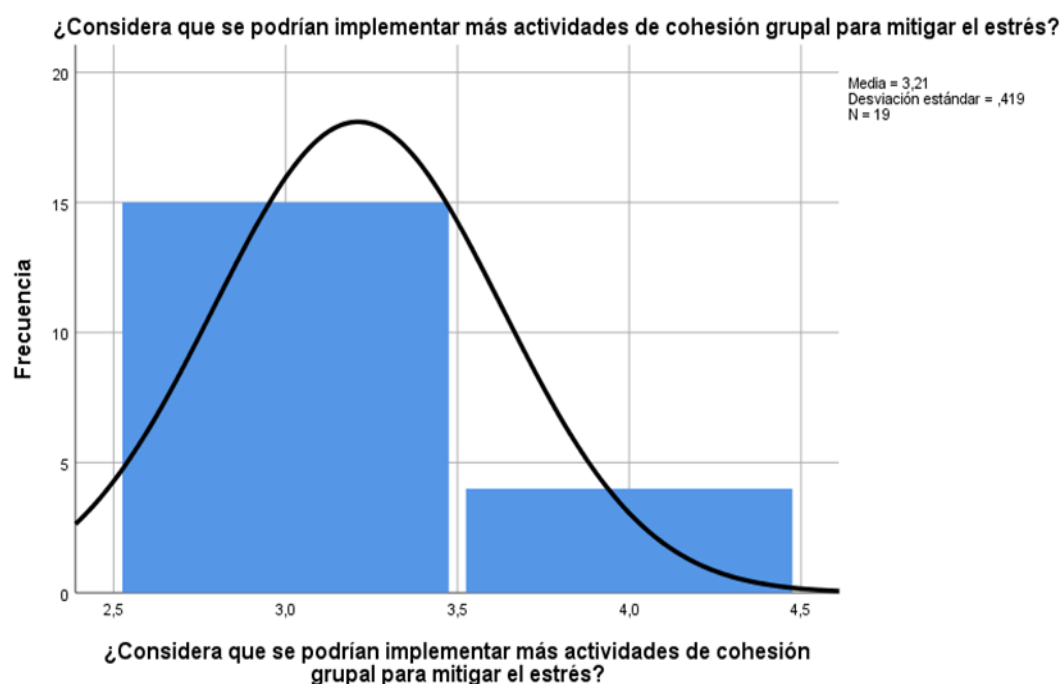
		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	15	78,9	78,9	78,9
	4	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 78.9% de los encuestados cree que sería ventajoso implementar más actividades de cohesión grupal para ayudar a reducir el estrés, lo que demuestra un fuerte respaldo a esta iniciativa, solo el 21.1% considera que no es necesario incrementar las actividades de cohesión, lo que sugiere que este grupo no percibe la urgencia de adoptar más medidas en este ámbito.

Figura 22

Actividades de cohesión grupal para mitigar el estrés



Nota. Elaboración propia

Tabla 21

¿El reconocimiento que recibe por su trabajo tiene un impacto positivo en su nivel de estrés?

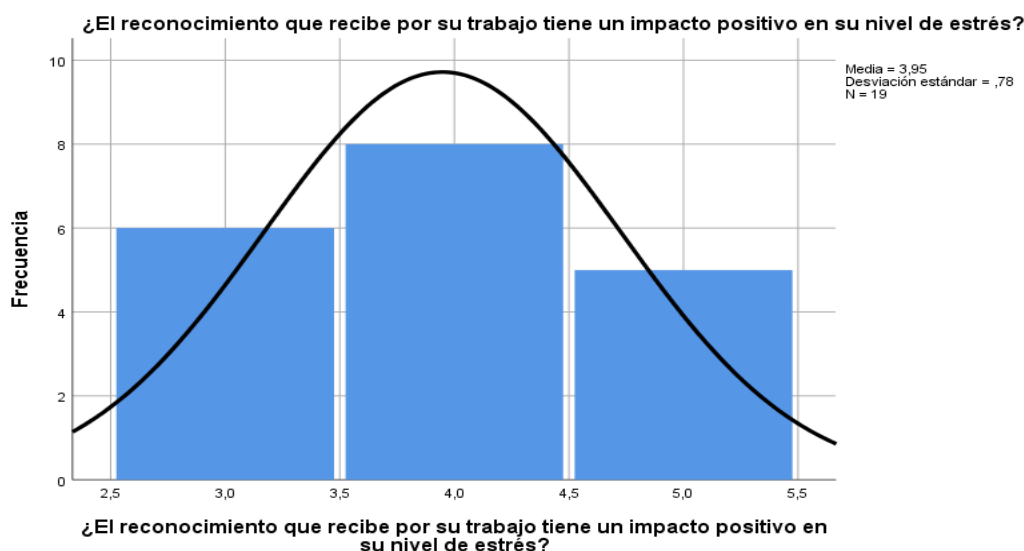
		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	6	31,6	31,6	31,6
	4	8	42,1	42,1	73,7
	5	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 68.4% de los encuestados reconoce que el reconocimiento por su trabajo influye en su nivel de estrés, ya sea de forma moderada o significativa, mientras que una minoría siente que no tiene un efecto considerable.

Figura 23

Reconocimiento laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 22

¿Las herramientas tecnológicas utilizadas son adecuadas y contribuyen a la reducción del estrés?

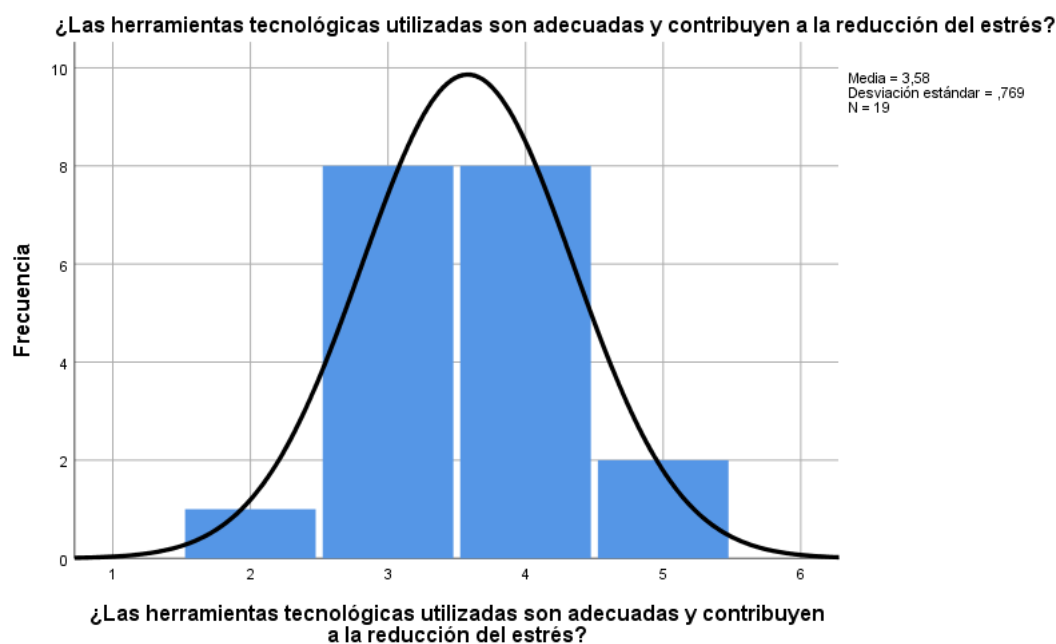
		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	1	5,3	5,3	5,3
	3	8	42,1	42,1	47,4
	4	8	42,1	42,1	89,5
	5	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Solo el 5.3% de los encuestados opina que las herramientas tecnológicas tienen un impacto bajo o insuficiente en la reducción del estrés, lo que indica que no consideran estas herramientas efectivas en este ámbito. Por otro lado, el 42.1% señala que las herramientas ofrecen un efecto moderado en la reducción del estrés, lo que sugiere que, aunque reconocen algunos beneficios, no las consideran completamente satisfactorias, otro 42.1% manifiesta que estas herramientas son adecuadas y contribuyen de manera significativa a disminuir el estrés, reflejando así una percepción positiva hacia ellas, un 10.5% de los encuestados siente que las herramientas tecnológicas son altamente efectivas para reducir el estrés, lo que muestra una opinión favorable en este contexto.

Figura 24

Herramientas tecnológicas



Nota. Elaboración propia

Tabla 23

¿Ha mejorado sus habilidades para manejar el estrés en el entorno empresarial?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	3	15,8	15,8	15,8
	3	12	63,2	63,2	78,9
	4	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Solo el 15.8% de los encuestados afirma que no ha visto mejoras en sus habilidades para gestionar el estrés, lo que refleja una visión negativa sobre su capacidad para manejar el estrés en el entorno laboral, una amplia mayoría, que representa el 63.2%, indica que

han experimentado una mejora moderada en sus habilidades para lidiar con el estrés, lo que sugiere que, aunque han notado ciertos progresos, aún consideran que hay espacio para seguir mejorando, el 21.1% de los encuestados siente que ha mejorado de manera significativa en el manejo del estrés, lo que evidencia una percepción positiva sobre su desarrollo de habilidades en esta área.

Figura 25

Habilidades para manejo de estrés



Nota. Elaboración propia

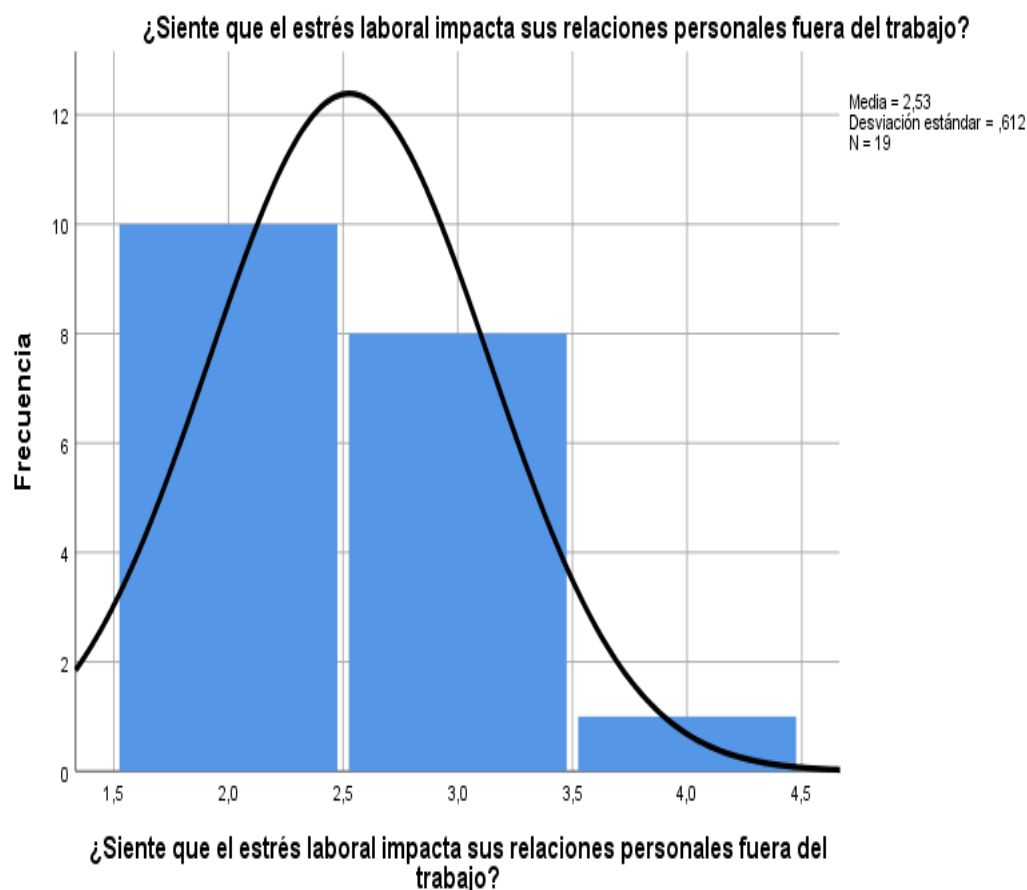
Tabla 24

¿Siente que el estrés laboral impacta sus relaciones personales fuera del trabajo?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	10	52,6	52,6	52,6
	3	8	42,1	42,1	94,7
	4	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 52.6% de los encuestados considera que el estrés laboral impacta de manera significativa en sus relaciones personales, lo que revela una clara percepción de que este estrés influye negativamente en su vida fuera del trabajo, el 42.1% opina que el efecto del estrés en sus relaciones es moderado, lo que sugiere que, si bien reconocen ciertos efectos adversos, estos no son lo suficientemente graves como para perturbar seriamente sus relaciones interpersonales, un 5.3% de los encuestados sostiene que el estrés laboral no afecta de forma significativa sus relaciones personales, lo que indica que esta perspectiva es bastante poco común.

Figura 26*Estrés laboral*

Nota. Elaboración propia

Tabla 25

¿La posibilidad de gestionar horarios flexibles contribuye a la reducción de su estrés?

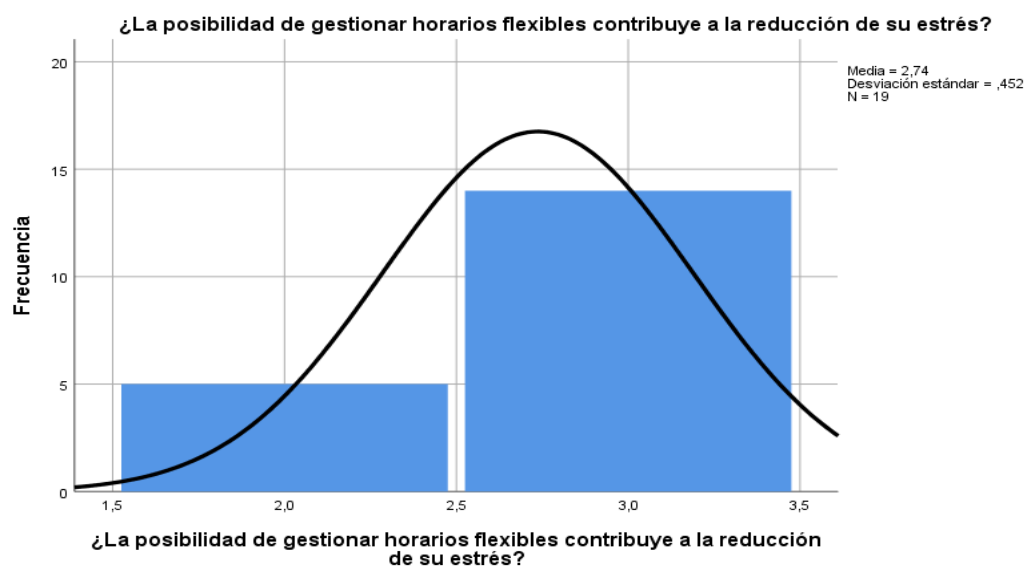
		fi	%	% válido	Fi
Válido	2	5	26,3	26,3	26,3
	3	14	73,7	73,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 26.3% de los encuestados considera que la gestión de horarios flexibles tiene un impacto mínimo en la reducción del estrés, lo que sugiere que esta parte de la muestra no percibe esta opción como un factor relevante para su bienestar, una abrumadora mayoría del 73.7% opina que la posibilidad de gestionar sus horarios de manera flexible contribuye significativamente a disminuir su estrés.

Figura 27

Horarios flexibles



Nota. Elaboración propia

Tabla 26

¿Está dispuesto a participar en actividades que favorezcan el bienestar en el entorno laboral?

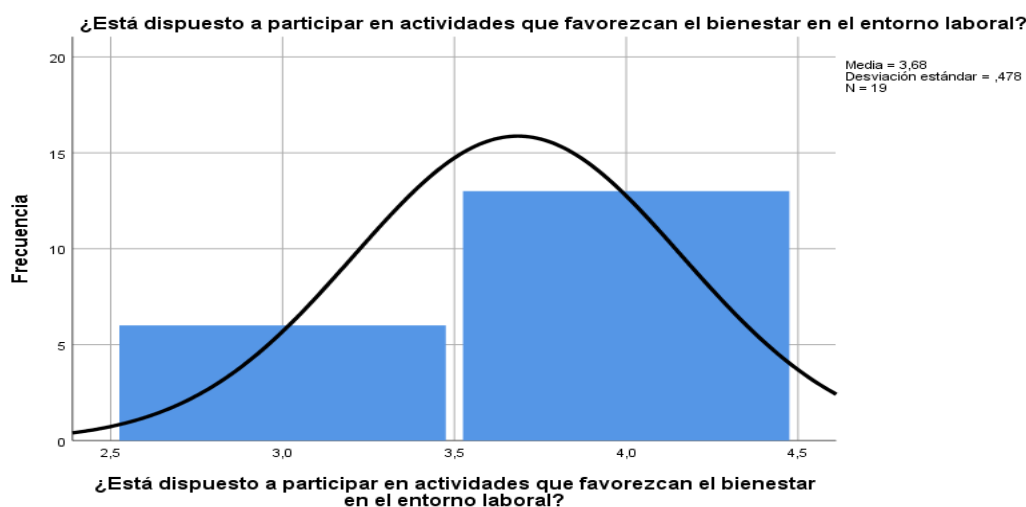
		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	6	31,6	31,6	31,6
	4	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 31.6% de los encuestados señala que está dispuesto a involucrarse en actividades que fomenten el bienestar en el entorno laboral, sugiere una actitud positiva hacia tales iniciativas, aunque el porcentaje es menor a un tercio de la muestra, lo que implica que hay un interés moderado en participar, por otro lado, un 68.4% de los encuestados manifiesta estar muy dispuesto a participar en estas actividades, este elevado porcentaje indica un fuerte respaldo hacia la gestión de programas que favorezcan el bienestar de los empleados, revelando que la mayoría de ellos valora estas oportunidades de manera positiva.

Figura 28

Bienestar en el entorno laboral



Nota. Elaboración propia

Tabla 27

¿Le gustaría recibir mayor información sobre estrategias para gestionar el estrés?

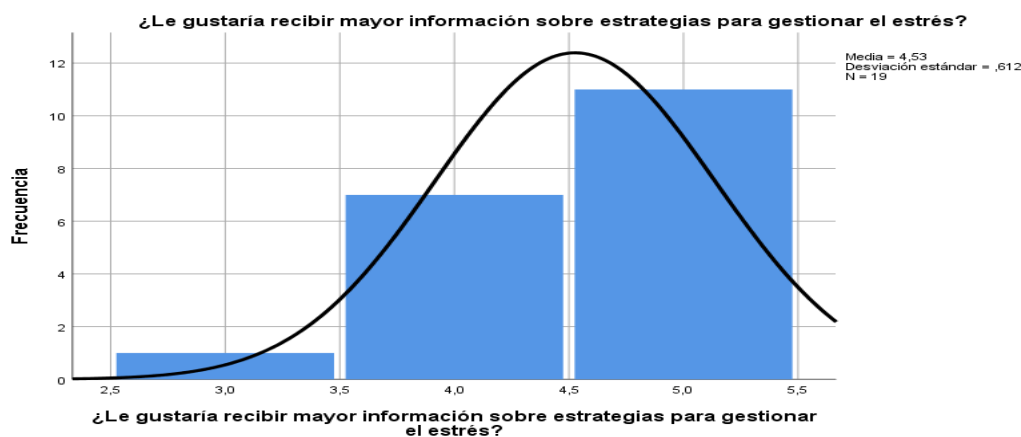
		fi	%	% válido	Fi
Válido	3	1	5,3	5,3	5,3
	4	7	36,8	36,8	42,1
	5	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Solo el 5.3% de los encuestados señala que no tiene interés en recibir más información sobre estrategias para gestionar el estrés, lo que sugiere que esta opinión es poco representativa entre los participantes, un 36.8% de los encuestados manifiesta un interés moderado en obtener más información, lo que indica que, aunque están abiertos a aprender más, no lo consideran una prioridad en este momento, la mayoría, con un 57.9%, expresa un fuerte deseo de recibir información adicional sobre cómo manejar el estrés, este alto porcentaje resalta una clara necesidad y motivación por parte de los encuestados para mejorar sus conocimientos y habilidades en esta área, sugiriendo que valoran la educación en gestión del estrés.

Figura 29

estrategias de gestión de estrés



Nota. Elaboración propia

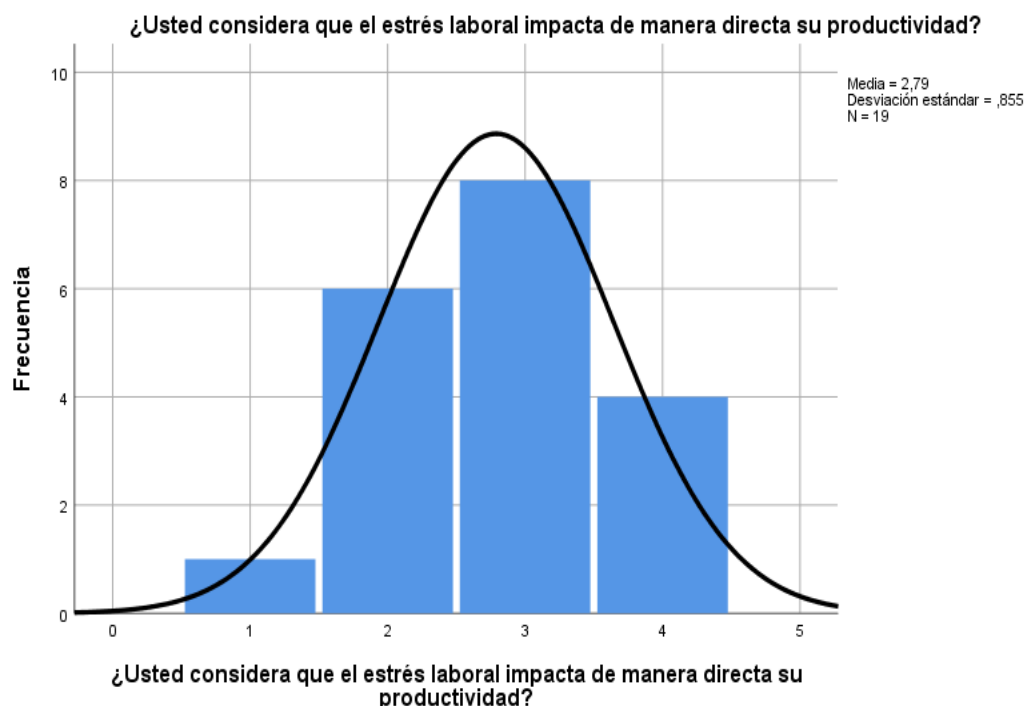
Tabla 28

¿Usted considera que el estrés laboral impacta de manera directa su productividad?

		fi	%	% válido	Fi
Válido	1	1	5,3	5,3	5,3
	2	6	31,6	31,6	36,8
	3	8	42,1	42,1	78,9
	4	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

El 5.3% de los encuestados sostiene que el estrés laboral tiene un impacto muy bajo o casi nulo en su productividad, lo que sugiere que esta percepción es bastante rara entre los participantes, por otro lado, el 31.6 opina que el estrés afecta ligeramente su rendimiento, lo que indica que, aunque reconocen algún efecto, no lo consideran grave, la mayoría, que representa el 42.1%, indica que el estrés ejerce una influencia moderada en su productividad. Esto sugiere que muchos empleados sienten que la presión laboral tiene un efecto notable en su rendimiento, aunque no lo consideran extremo, un 21.1% de los encuestados cree que el estrés laboral impacta significativamente su productividad, lo que sugiere que este grupo identifica una relación clara entre el estrés y la disminución de su rendimiento laboral.

Figura 30*estrés laboral y su impacto en la productividad*

Nota. Elaboración propia

Medidas preventivas ante el estrés laboral

La adecuada gestión del estrés laboral fue un elemento esencial para el aumento de la productividad y el bienestar de los colaboradores en el área de operaciones de AQP Industrial Service SAC., la gestión de medidas preventivas atenuó los efectos adversos del estrés, propiciando un entorno laboral más saludable y eficiente.

A continuación, se exponen las principales medidas preventivas y su aplicación en la empresa:

1. Capacitación en Gestión del Estrés

Se organizaron talleres y sesiones de capacitación para que los empleados adquirieran técnicas efectivas para el manejo del estrés, tales como la respiración consciente, la meditación y la planificación del tiempo, estos talleres se programaron de

manera regular e incluyeron sesiones interactivas que permitieron a los colaboradores practicar las técnicas aprendidas, adicionalmente, se ofrecieron recursos, como manuales y videos, a fin de que los empleados tuvieran acceso a herramientas de manejo del estrés en cualquier momento.

2. Fomento de la Comunicación Abierta

Se instauró una cultura de comunicación abierta, en la que los empleados se sintieron cómodos al expresar sus inquietudes y desafíos laborales, se gestionaron reuniones periódicas de equipo y sesiones de retroalimentación que permitieron a los empleados compartir sus experiencias. Asimismo, se habilitó un canal de comunicación anónima, donde los trabajadores pudieron reportar problemas relacionados con el estrés sin temor a repercusiones.

3. Gestión de Pausas Regulares

Se establecieron pausas periódicas durante la jornada laboral, con el propósito de permitir a los empleados relajarse y recobrar energías.

Se programaron pausas de 5 a 10 minutos cada hora, durante las cuales se incentivó a los empleados a participar en actividades de estiramiento, breves caminatas o ejercicios de relajación, contribuyendo a la reducción de la fatiga y a la mejora de la concentración.

4. Promoción de un Ambiente Laboral Saludable

Se enfatizó la creación de un entorno físico y psicológico que favoreciera el bienestar de los colaboradores, esto incluyó la revisión y mejora de las condiciones laborales, tales como la iluminación, la ergonomía de los espacios y la calidad del aire, también se incorporaron elementos decorativos que fomentaron un ambiente agradable, así como el uso de colores que estimularon la creatividad y la calma.

5. Programas de Bienestar

Se desarrollaron programas de bienestar que incluyeron actividades recreativas y deportivas, junto con iniciativas relacionadas con la salud mental, se organizaron actividades mensuales, como deportes en equipo, clases de yoga, se gestionaron campañas de salud que abordaron la importancia de la actividad física y la alimentación saludable, ofreciendo incentivos para la participación.

6. Evaluación y Monitoreo del Estrés Laboral

Se llevaron a cabo evaluaciones periódicas para medir el nivel de estrés entre los empleados y el impacto de las medidas adoptada, se realizó mediante encuestas anónimas y entrevistas, donde se recopiló información sobre la percepción del estrés y el bienestar general, los resultados fueron utilizados para ajustar las estrategias y asegurar que se satisficieran las necesidades de los empleados.

- La aplicación de estas medidas preventivas tuvo un impacto significativo en la productividad del área de operaciones de AQP Industrial Service SAC, al reducir los niveles de estrés, se produjo lo siguiente:
- Incremento de la Motivación: Los empleados que experimentaron mayor satisfacción y menor estrés estuvieron más motivados y comprometidos con su trabajo, lo que se tradujo en un aumento de la dedicación y el rendimiento.
- Mejora de la Eficiencia: Con un enfoque centrado en la gestión del estrés, los colaboradores pudieron concentrarse mejor y llevar a cabo sus tareas de manera efectiva, disminuyendo la tasa de errores y mejorando la calidad del trabajo.
- Reducción del Ausentismo: Un entorno laboral saludable contribuyó a disminuir el ausentismo relacionado con problemas de salud derivados del estrés, garantizando una mayor continuidad en las operaciones.
- Fomento de la Colaboración: La comunicación abierta y el impulso de un ambiente laboral positivo fortalecieron las relaciones interpersonales entre los empleados,

favoreciendo así la colaboración y el trabajo en equipo, la adopción de medidas preventivas frente al estrés laboral en AQP Industrial Service SAC no solo benefició a los colaboradores, sino que también impulsó el éxito organizacional al mejorar la productividad y el ambiente laboral en su conjunto.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho. Las medidas preventivas no tienen un impacto significativo en el incremento de la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Ha. Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Tabla 29

Pruebas de normalidad de hipótesis general

<i>Shapiro Wilk</i>			
	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig</i>
<i>Pre</i>	,480	19	,640
<i>Post</i>	,690	19	,790

Nota. Elaboración propia

Según el grado de significancia en la prueba de 0.640 y 0.790 respectivamente; entonces como se cumple que $p \text{ valor} > 0.05$ en ambas series, probando su normalidad.

Tabla 30

Prueba de Wilcoxon hipótesis general

<i>Estadísticos descriptivos</i>					
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
<i>Pre</i>	19	,762	,0654	,758	,840
<i>Post</i>	19	,804	,0845	,790	,870

Nota. Elaboración propia

La media post es mayor a la media pre siendo respectivamente 0.885 y 0.802 por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna , comprobando que Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Hipótesis específica 1

Ho. La aplicación de medidas preventivas ante el estrés laboral no incrementará la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Ha. Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Tabla 31

Prueba de normalidad hipótesis específica 1

Shapiro Wilk			
	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig</i>
<i>Pre</i>	,615	19	,610
<i>Post</i>	,707	19	,790

Nota. Elaboración propia

Según el grado de significancia en la prueba de 0.610 y 0.790 respectivamente; entonces como se cumple que $p\text{ valor} > 0.05$ en ambas series, probando su normalidad.

Tabla 32

prueba de wilcoxon hipótesis específica 1

Estadísticos descriptivos					
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
<i>Pre</i>	19	,647	,0645	,630	,690
<i>Post</i>	19	,780	,0795	,720	,810

Nota. Elaboración propia

La media post es mayor a la media pre siendo respectivamente 0.647 y 0.780 por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, comprobando que Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Hipótesis específica 2

Ho. La aplicación de medidas preventivas ante el estrés laboral no incrementará la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Ha. Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

Tabla 33

Prueba de normalidad hipótesis específica 2

<i>Shapiro Wilk</i>			
	<i>Estadístico</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig</i>
<i>Pre</i>	,784	19	,748
<i>Post</i>	,820	19	,830

Nota. Elaboración propia

Según el grado de significancia en la prueba de 0.748 y 0.830 respectivamente; entonces como se cumple que $p\text{valor} > 0.05$ en ambas series, probando su normalidad.

Tabla 34

Prueba de wilcoxon hipótesis específica 2

<i>Estadísticos descriptivos</i>					
	<i>N</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>
<i>Pre</i>	19	,790	,0705	,750	,805
<i>Post</i>	19	,850	,0905	,810	,880

Nota. Elaboración propia



La media post es mayor a la media pre siendo respectivamente 0.790 y 0.850 por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, comprobando que Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024

4.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la investigación sobre el impacto de las medidas preventivas ante el estrés laboral en el área de operaciones de Aqp Industrial Service en Arequipa, reflejaron la relevancia de abordar el estrés como un factor determinante en la productividad, eficiencia y eficacia de los empleados, la literatura previa respaldó los hallazgos de esta investigación, en la que se observó que el estrés laboral tenía un efecto negativo en la productividad de los empleados. Según Bui y Zackula (2021), se demostró una relación inversa significativa entre el estrés percibido y la productividad. En este sentido, la investigación mostró que la implementación de medidas preventivas condujo a un aumento en la productividad, corroborando que la gestión del estrés podía resultar en un mejor rendimiento laboral, en el estudio, el 5.3% de los encuestados consideró que el estrés tenía un impacto mínimo en su productividad, lo que contrastó con la mayoría que sintió que el estrés afectaba moderadamente o significativamente su rendimiento. Este hallazgo coincidió con la investigación de Morales (2021), que también encontró que el estrés laboral influía directamente en la productividad, sugiriendo que una reducción en el estrés podía potenciar la efectividad en el trabajo. Además, se observó que los empleados que habían recibido formación y apoyo en la gestión del estrés reportaron un mayor nivel de satisfacción laboral y compromiso con la organización, lo que a su vez repercutió positivamente en sus niveles de productividad, en cuanto a la eficiencia, los resultados sugirieron que las medidas preventivas habían contribuido a un incremento en esta área. Oseremen y Ohiokha (2022) también concluyeron que el estrés afectaba la eficiencia de los empleados, enfatizando la necesidad de implementar estrategias efectivas para su



manejo. En la investigación, una parte considerable de los participantes reportó mejoras en la eficiencia laboral, lo que indicaba que la gestión del estrés podía facilitar un entorno de trabajo más productivo y eficiente. Asimismo, se destacó que la implementación de pausas regulares y actividades de relajación contribuyó a la recuperación emocional de los trabajadores, lo que permitió mantener altos niveles de eficiencia a lo largo de la jornada laboral; en cuanto a la eficacia se refería no solo a la cantidad de trabajo realizado, sino también a su calidad. Los hallazgos de Zeballos y Huaraya (2024) subrayaron que el agotamiento emocional y el estrés podían impactar negativamente en la eficacia laboral., la mayoría de los encuestados que experimentaron una reducción del estrés a través de medidas preventivas reportaron mejoras en la calidad de su trabajo. Esto sugirió que la reducción del estrés no solo aumentaba la cantidad de trabajo, sino también la calidad, alineándose con los resultados de estudios previos que mostraron que un ambiente laboral menos estresante se traduciría en una mayor eficacia en el desempeño. Se identificó que la atención al detalle y la creatividad en las tareas diarias aumentaron notablemente en aquellos empleados que participaron activamente en programas de bienestar, la investigación demostró que la aplicación de medidas preventivas ante el estrés laboral tuvo un impacto positivo en la productividad, eficiencia y eficacia en el área de operaciones de Aqp Industrial Service, estos hallazgos estuvieron en consonancia con la literatura existente que mostraba la importancia de abordar el estrés en el entorno laboral, se sugirió que las empresas implementaran programas de bienestar que no solo mitigaran el estrés, sino que también promovieran un ambiente de trabajo saludable, lo cual podría resultar en beneficios significativos tanto para los empleados como para la organización en su conjunto, la adopción de prácticas saludables y el fomento de un clima laboral positivo podrían contribuir a un incremento sostenido en el rendimiento y satisfacción de los trabajadores.

CONCLUSIONES

1. La reducción del ausentismo laboral se evidencia como un indicador clave de la salud y el bienestar integral de los empleados, la aplicación de medidas preventivas, como talleres de manejo del estrés y programas de bienestar, no solo mejora la satisfacción y el compromiso de los colaboradores, sino que también favorece un ambiente laboral más saludable y positivo, esta sinergia entre salud mental y productividad no solo potencia la eficacia operativa de los equipos, sino que también crea un ciclo de optimización que permite alcanzar con mayor eficiencia las metas organizacionales, es fundamental que las empresas reconozcan la importancia de priorizar el bienestar emocional de sus empleados, ya que ello constituye la base para una cultura de productividad sostenible y un desempeño laboral destacado.
2. Se logró fomentar un ambiente laboral libre de estrés y proporcionar capacitación en el manejo del mismo son estrategias clave para mejorar la calidad del trabajo y el desempeño corporativa, un entorno de trabajo positivo no solo permite a los empleados concentrarse mejor en sus tareas, sino que también reduce errores y eleva la calidad de los productos y servicios, una cultura organizacional fortalecida y cohesiva se traduce en una mayor eficacia operativa, donde cada individuo se siente capaz y seguro en su rol., las medidas preventivas contra el estrés laboral no solo beneficia a los empleados en su desarrollo personal y profesional, sino que también impulsa el rendimiento general de la organización, asegurando su sostenibilidad y éxito a largo plazo.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la creación de talleres periódicos que ofrezcan herramientas para el manejo del estrés, la meditación y el mindfulness, dirigidos por expertos en estas prácticas, además, es fundamental implementar políticas de flexibilidad laboral, que incluyan opciones de teletrabajo y horarios de descanso ajustables, facilitando así un mejor equilibrio entre la vida personal y profesional de los empleados, se sugiere realizar evaluaciones de salud y bienestar de forma regular, con el fin de detectar problemas a tiempo y evitar ausencias prolongadas.
2. Desarrollar sistemas de evaluación de desempeño enfocados en resultados concretos puede inspirar a los empleados a superar sus límites y aspirar a la excelencia en sus labores, es imprescindible adoptar un enfoque integral del bienestar que abarque la salud física, emocional y social, permitiendo así que los trabajadores se encuentren en su mejor versión, tanto en lo personal como en lo profesional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahsan, R. (2022). Efectos del estrés en la eficiencia laboral: estudio realizado por profesionales de la Biblioteca de la escuela de Cambridge de Karachi Sindh, Pakistán. *Ieee*, 20.
- Bazan, B., & Guillen, B. (2022). El estrés laboral y la productividad en los trabajadores de la Contrata Minera Cristobal E. I. R. L. Retamas - 2022. *Upn*.
- Bui, T., & Zackula, R. (2021). Estrés y productividad en el lugar de trabajo: un estudio transversal. *Ieee*.
- Ehsan, M., & Ali, K. (2019). El impacto del estrés laboral en la productividad de los empleados: con base en el sector bancario de Faisalabad, Pakistán. *Ieee*, 8.
- El economista (2022). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. *El economista*, 5.
- El estrés laboral entre los empleados y sus efectos sobre su desempeño. (2022). *Ieee*, 14.
- Espedilla, K., & Puma, K. (2020). Aplicación del programa "Trabajando juntos contra el estrés laboral" para reducir los estresores laborales en los trabajadores de limpieza de la Municipalidad de Miraflores, Arequipa 2019. *Utp*, 222.
- Gestión. (2022). *¿Cansado de tu trabajo? Tal vez estás entre los muchos peruanos que sufren el síndrome Burnout*. Perú.
- Inzunza, J. (2023). El estrés es causa de que exista una menor productividad en las Micros, pequeñas empresas, (MyPES). *Ieee*, 14.
- Statista (2023). 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. *Statista*, 6.



- Morales, M. (2021). Caracterización del estrés laboral y su impacto en la productividad en una industria maquiladora de Reynosa Tamaulipas. *Ieee*, 10.
- Oseremen, E., & Ohiokha, F. (2022). Análisis empírico del efecto del estrés laboral sobre la productividad de los empleados en la industria bancaria. *Ieee*, 14.
- Rodríguez, D. (2022). *Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral*. Medellín: Editorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC.
- Sabry, F. (2024). *Eficiencia productiva Dominar la eficiencia productiva, la clave para decisiones informadas y futuros prósperos*. Medellín: Mil Millones De Conocimientos.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral*. Pressas Universitarias de Zaragoza.
- Villanueva, F. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Klik.
- Zeballos, V., & Huaraya, H. (2024). El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Multiservicios y Transportes Miguel Alexis E.I.R.L. de la ciudad de Arequipa en el año 2022. *Ujcm*, 91.
- Zegarra, Y. (2021). Ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de una entidad pública de salud Arequipa, 2021. Arequipa.



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC AREQUIPA 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo influyen las medidas preventivas en el incremento la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar el impacto de medidas preventivas en el incremento la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024	HIPÓTESIS GENERAL Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la productividad en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024	V1 = Medidas preventivas V2 = Productividad	Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva Diseño: No experimental – Corte Transversal Población: Está conformado por trabajadores de la empresa Muestra: Contará con el mismo tamaño de la población. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información Se usará el software Excel , tablas y gráficos así como spss para posteriormente a ser contrastados ser interpretados.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo influyen las medidas preventivas en el incremento la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024? ¿Cómo influyen las medidas preventivas en el incremento la	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar el impacto de medidas preventivas en el incremento la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024 Determinar el impacto de medidas preventivas en el incremento la eficacia en el área de	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en		



eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024?	operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024	el incremento de la eficiencia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024 Las medidas preventivas tienen un impacto significativo en el incremento de la eficacia en el área de operaciones de la empresa Aqp Industrial Service Arequipa 2024		
--	--	---	--	--



Anexo 2. Instrumento

Cuestionario de Investigación

Este cuestionario está diseñado para recopilar información sobre la experiencia de los usuarios en una plataforma de comercio electrónico. Sus respuestas son fundamentales para mejorar nuestros servicios. Por favor, responda con sinceridad. Todas las respuestas serán tratadas de manera confidencial.

Instrucciones

- Lea cada pregunta cuidadosamente.
- Seleccione la opción que mejor se ajuste a su respuesta.
- No hay respuestas correctas o incorrectas; su honestidad es fundamental.

Sección 1: Datos Generales

1. **Edad:**

- ☐ Menos de 18 años
- ☐ 18-25 años
- ☐ 26-35 años
- ☐ 36-45 años
- ☐ 46-55 años
- ☐ Más de 55 años

2. **Género:**

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino
- ☐ Otro
- ☐ Prefiero no responder



3. Nivel educativo:

- ☐ Primaria
- ☐ Secundaria
- ☐ Técnico
- ☐ Universitario
- ☐ Posgrado

4. Frecuencia de uso de la plataforma:

- ☐ Diariamente
- ☐ Semanalmente
- ☐ Mensualmente
- ☐ Ocasionalmente

Sección 2: Evaluación de la Plataforma

Por favor, evalúe las siguientes afirmaciones en una escala del 1 al 5, donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

5. Facilidad de uso:

La plataforma es intuitiva y fácil de navegar.

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Calidad del contenido:

El material de aprendizaje es claro y de alta calidad.

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5



7. Interactividad:

La plataforma ofrece herramientas interactivas que mejoran el aprendizaje.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

8. Soporte técnico:

El soporte técnico resuelve los problemas de manera eficiente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. Satisfacción general:

Estoy satisfecho con mi experiencia en la plataforma.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Sección 3: Impacto del Aprendizaje

10. Mejora de habilidades:

La plataforma ha contribuido a mejorar mis habilidades en el tema estudiado.

☐ Sí

☐ No

11. Recomendación:

¿Recomendaría esta plataforma a otras personas?

☐ Sí

☐ No

Agradecimiento

¡Gracias por su participación! Sus respuestas son esenciales para el éxito de esta investigación.



Anexo 3. Validación de instrumento



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y
GESTIÓN MINERA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

- TÍTULO DE MI TESIS PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC AREQUIPA 2024
- REFERENCIAS:
 - Experto/Nombres : RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
 - Especialidad : INGENIERO ESPECIALISTA
 - Cargo Actual : DOCENTE DE UNAJ
- AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach. FABRISICIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN
(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					X
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$) ☒

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 15 de Diciembre del 2024

RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
INGENIERO ESPECIALISTA
CIP. N° 12613R



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y
GESTIÓN MINERA



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

- I. TÍTULO DE MI TESIS: PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC AREQUIPA 2024
- II. REFERENCIAS:
- d. Experto/Nombres : LENIN ROBERTH HUALLA CALZADA
- e. Especialidad : INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA
- f. Cargo Actual : SUPERVISOR PROFESIONAL DE ISGM
- III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach. FABRISIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS
- IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables					X
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

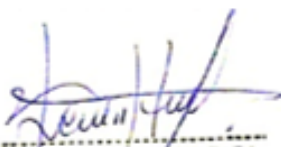
.....

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75) ☒

Desaprobado (C<75%=0.75) ☐

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 15 de Diciembre del 2024


LENIN ROBERTH HUALLA CALZADA
Ingeniero de Seguridad y Gestión Minera
CIP N° 325291



Apéndice 4 Tratamiento de datos

	Pregunta1	Pregunta2	Pregunta3	Pregunta4	Pregunta5	Pregunta6	Pregunta7	Pregunta8	Pregunta9	Pregunta10	Pregunta11
1	46-55 años	Femenino	Secundaria	Mensualmente	Neutral	Totalmente de ...	En desacuerdo	Totalmente en ...	Totalmente de ...	No	No
2	Más de 55 años	Masculino	Primaria	Ocasionalmente	Totalmente en ...	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de ...	Sí	No
3	18-25 años	Masculino	Técnico	Ocasionalmente	Neutral	En desacuerdo	Neutral	Totalmente de ...	En desacuerdo	Sí	Sí
4	36-45 años	Femenino	Secundaria	Diariamente	Totalmente en ...	Totalmente en ...	Totalmente en ...	Totalmente en ...	En desacuerdo	No	Sí
5	36-45 años	Masculino	Universitario	Ocasionalmente	Totalmente en ...	De acuerdo	Neutral	Totalmente de ...	Neutral	Sí	No
6	26-35 años	Femenino	Técnico	Diariamente	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ...	En desacuerdo	Sí	Sí
7	46-55 años	Masculino	Secundaria	Semanalmente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Sí	Sí
8	18-25 años	Masculino	Universitario	Semanalmente	Neutral	Totalmente de ...	Totalmente en ...	Totalmente de ...	Totalmente en ...	No	No
9	18-25 años	Femenino	Universitario	Mensualmente	Totalmente en ...	Totalmente de ...	En desacuerdo	Totalmente de ...	De acuerdo	Sí	Sí
10	26-35 años	Femenino	Primaria	Semanalmente	Totalmente de ...	De acuerdo	Totalmente en ...	Neutral	En desacuerdo	Sí	No
11	46-55 años	Masculino	Posgrado	Ocasionalmente	En desacuerdo	Neutral	Totalmente en ...	De acuerdo	De acuerdo	Sí	Sí
12	Menos de 18 a...	Masculino	Secundaria	Diariamente	Totalmente en ...	En desacuerdo	Neutral	Totalmente en ...	Totalmente de ...	Sí	No
13	26-35 años	Masculino	Posgrado	Semanalmente	En desacuerdo	Totalmente en ...	Totalmente de ...	En desacuerdo	En desacuerdo	No	Sí
14	46-55 años	Masculino	Técnico	Semanalmente	En desacuerdo	Totalmente en ...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente en ...	No	Sí
15	36-45 años	Masculino	Universitario	Semanalmente	Totalmente en ...	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	No	Sí
16	26-35 años	Femenino	Técnico	Diariamente	Neutral	Totalmente en ...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en ...	No	Sí
17	46-55 años	Femenino	Técnico	Ocasionalmente	Totalmente en ...	Totalmente en ...	En desacuerdo	Totalmente de ...	Totalmente en ...	Sí	Sí
18	Más de 55 años	Femenino	Primaria	Semanalmente	Totalmente en ...	Totalmente de ...	De acuerdo	Neutral	Totalmente en ...	Sí	No
19	Más de 55 años	Masculino	Posgrado	Semanalmente	Totalmente en ...	Totalmente de ...	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	No	Sí
20	46-55 años	Femenino	Secundaria	Ocasionalmente	Neutral	De acuerdo	Totalmente en ...	En desacuerdo	En desacuerdo	Sí	Sí
21	Menos de 18 a...	Femenino	Primaria	Diariamente	De acuerdo	Totalmente de ...	De acuerdo	Totalmente de ...	Totalmente en ...	Sí	No
22	18-25 años	Masculino	Posgrado	Ocasionalmente	Neutral	Totalmente en ...	Totalmente en ...	De acuerdo	Totalmente en ...	Sí	No
23	26-35 años	Femenino	Técnico	Diariamente	Neutral	Neutral	Totalmente en ...	Totalmente en ...	Neutral	No	Sí
24	46-55 años	Femenino	Secundaria	Mensualmente	Neutral	De acuerdo	Totalmente en ...	Neutral	Totalmente de ...	No	Sí
25	Menos de 18 a...	Masculino	Técnico	Ocasionalmente	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Sí	Sí
26	Más de 55 años	Femenino	Primaria	Mensualmente	Totalmente de ...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de ...	Totalmente de ...	No	No
27	26-35 años	Masculino	Secundaria	Ocasionalmente	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente en ...	Totalmente de ...	Sí	Sí
28	Menos de 18 a...	Masculino	Primaria	Semanalmente	Totalmente en ...	Neutral	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	No	No
29	Más de 55 años	Femenino	Primaria	Semanalmente	Totalmente en ...	Neutral	Neutral	De acuerdo	Totalmente de ...	Sí	Sí



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 28/11/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: FABRISCIO FRANCISCO GOMEZ ROJAS

Dirección: Calle La Merced s/n - Arequipa

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75056182

Teléfono: 971112254 email: fabrisciogomezrojas@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN MINERA

Asesor: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

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

Título: PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC AREQUIPA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Estrés laboral, prevención, productividad, satisfacción laboral.

¿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: SEGURIDAD Y GESTIÓN DE RIESGOS – P26

Firma de Autor



huella digital

28 – NOVIEMBRE – 2025

Fecha