



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de  
COVID-19 del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 - Chorrillos,  
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Delgado Egoavil, Jonathan Rodrigo (ORCID: 0000-0002-7043-6219)  
Escalante Alachua, Roger Rolando (ORCID: 000-0002-5476-4263)

**ASESORA:**

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Dedicado a nuestros padres, nuestros hijos, y a nuestros hermanos quienes siempre alentaron, confiaron y motivaron nuestro desarrollo profesional.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad a los bachilleres de otras casas de estudio para el logro profesional deseado, asimismo a los asesores por su dedicación y tiempo en la guía oportuna para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

**Carátula**i

**Dedicatoria**ii

**Agradecimiento**iii

**Índice de contenidos**iv

**Índice de tablas**v

**Índice de gráficos y figuras**vi

**Resumen**vii

**Abstract**viii

**I. INTRODUCCIÓN**1

**II. MARCO TEÓRICO**6

**III. METODOLOGÍA**14

3.1. Tipo y diseño de investigación14

3.2. Variables y operacionalización14

3.3. Población, muestra y muestreo14

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos15

3.5. Procedimientos16

3.6. Método de análisis de datos19

3.7. Aspectos éticos19

**IV. RESULTADOS**20

**VI. CONCLUSIONES**35

**VII. RECOMENDACIONES**37

**REFERENCIAS**39

**ANEXOS**46

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos	23
Tabla 2. Escala de medición para el instrumento de recolección de datos	24
Tabla 3. Juicio de expertos	25
Tabla 4. Valores de confiabilidad de Alpha de Cronbach	25
Tabla 5. Resumen de los procesamientos de los casos	26
Tabla 6. Estadístico de Fiabilidad de estrés	26
Tabla 7. Resumen del procesamiento de los casos	26
Tabla 8. Estadístico de Fiabilidad de desempeño laboral	26
Tabla 9. Frecuencia de la variable estrés	28
Tabla 10. Frecuencia de la variable desempeño laboral	29
Tabla 11. Tabla cruzada entre la variable estrés y desempeño laboral	30
Tabla 12. Tabla cruzada entre la dimensión de estrés físico y la variable desempeño laboral	31
Tabla 13. Tabla cruzada entre la dimensión estrés físico y la variable desempeño laboral	32
Tabla 14. Tabla cruzada entre la dimensión estrés de comportamiento y la variable desempeño laboral	33
Tabla 15. Tabla cruzada entre la variable estrés y desempeño laboral	34
Tabla 16. Prueba de hipótesis general	35
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 1	36
Tabla 18. Prueba de hipótesis específica 2	37
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica 3	38

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Histograma de frecuencia de la variable estrés	28
Figura 2. Histograma de frecuencia de la variable desempeño laboral	29
Figura 3. Histograma del cruce de variables de estrés y desempeño laboral	30
Figura 4. Histograma del cruce de estrés físico y desempeño laboral	31
Figura 5. Histograma del cruce de estrés psicológico y desempeño laboral	32
Figura 6. Histograma del cruce estrés de comportamiento y desempeño laboral	33

## Resumen

En el presente estudio se planteó como objetivo general demostrar la relación existente entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022, el mismo que adoptó una metodología desarrollada tipo no experimental con diseño correlacional, cuantitativa. La población de estudio se realizó sobre 30 colaboradores, quienes conformada la muestra. Para la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta e instrumento empleado el cuestionario. Se obtuvo como principal resultado que cuando el nivel de estrés es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en 43,3% como resultado de las encuestas realizadas, lo cual se colige con el nivel de correlación positiva muy fuerte de 0,794, con sig. Bilateral de  $0,000 < 0,05$ . entre las variables estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. Finalmente, se realizan las conclusiones y se formulan recomendaciones que permitirá tener control sobre los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

**Palabras clave:** Estrés, desempeño laboral, restaurante.

## **Abstract**

In the present study, the general objective was to demonstrate the relationship between stress and work performance of collaborators in times of COVID-19, in the restaurant ROKY'S store Huaylas 1, Chorrillos, 2022, the same one that adopted a methodology developed type non-experimental with correlational, quantitative design. The study population was carried out on 30 collaborators, who formed the sample. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were applied. The main result was that when the level of stress is high, the impact on work performance is greater, demonstrated in 43.3% as a result of the surveys carried out, which is inferred with the very strong positive correlation level of 0.794, with sig Bilateral  $0.000 < 0.05$ . between the variables stress and work performance of the collaborators in times of COVID-19, in the restaurant ROKY'S store Huaylas 1, Chorrillos, 2022. Finally, the conclusions are made and recommendations are made that will allow control over stress levels and improve the work performance of employees.

*Keywords: Stress, job performance, restaurant.*



## **I. INTRODUCCIÓN**

El éxito y auge de toda organización, radica y se motiva en el buen desempeño y desarrollo de los trabajadores de esta. En ese sentido, Pedraza et al. (2009), precisaron que el desempeño de los trabajadores se comporta como la piedra angular para el desarrollo, efectividad y éxito de toda empresa. Éxito para el cual es necesario contar con un lugar apropiado en condiciones adecuadas, que le permita al trabajador como pilar fundamental de la organización, obtener o cumplir los objetivos que la empresa persigue, y le permita su ampliar su existencia en el moderno mercado global, el mismo que tenido impacto negativo directo por el auge y la expansión a modo de pandemia del SARS-CoV-2 desde fines del 2019 a todo el planeta. Lo que se traduce en que el agotamiento emocional expuesto afecta de forma directa e indirecto al desempeño laboral, de acuerdo a lo manifestado por Ozdemir y Kerse (2020), Ni Putu, I., et al. (2019) y Hamid, S., et al. (2018).

Ahora bien, desde la aparición del SARS-CoV-2 en el año 2019 en Wuhan, China, y se expandido a nivel mundial, y ante el riesgo de contagio y probable muerte como desenlace del proceso de infección, muchas personas han ganado un nuevo estado de estrés activado por el virus, toda vez según Orús (2022) al 23 de enero del 2022 reportó 5.6 millones de personas que han dejado de existir debido al virus a nivel mundial, del cual América bordeaba los 2.5 millones de muertes contabilizadas. Alerta que conmocionó a todo el mundo e impactó de manera negativa en todos los sectores sociales y económicos, es así que, al cierre del año 2020, para el World Bank Group (2022), las economías a de todo el planeta entraron en una recesión, de grandes magnitudes negativas en comparación con lo ocurrido desde la Segunda Guerra Mundial, con crecimientos de -3.4% a nivel mundial y de -6.4% en América Latina y el Caribe.

En dicho sentido, debido a la crisis sanitaria, muchos países en medio de la pandemia del coronavirus, tendrán impactos significativos negativos en los resultados del mercado laboral, lo cual fue corroborado en esa línea por el Banco Mundial, al cierre del 2020, sostuvieron Fasih, et al, (2020). Lo que Afectó al rendimiento económico, mellando en el aumento del desempeño laboral en los integrantes de la fuerza laboral, toda vez que, debido a las inminentes medidas para contener el contagio del virus aplicadas por muchos gobiernos, los sectores de hotelería, restaurantes, manufactura y ventas al mayor y menor fueron los más

afectados en el año 2020, siendo la más afectada todo el continente de América Latina y el Caribe, ello de acuerdo a lo indicado por la Comisión Económica para América Latinas y el Caribe – CEPAL, según Weller(2020).

Por medio de un reportaje sobre el rubro de alimentos, se sostuvo que un 80% de bares y restaurantes tendría un futuro orientado al cierre de sus actividades en América Latina, ello debido a la pandemia, desencadenando efectos negativos en muchas empresas relacionadas al rubro, según la Boston Consulting Group columna del diario Gestión (2020). Y luego de casi dos años de pandemia, el balance de la región por la recuperación de los puestos de trabajo (generación de empleo) ha sido insuficiente para nuestra región, según la Organización Internacional del Trabajo (2022), donde existe una tasa del 9.6% de desempleo, identificando además uno de cada dos trabajadores sumidos en la informalidad, crisis masiva de corte largo y muy preocupante porque genera desaliento, frustración y estrés, lo que impacta en la estabilidad del clima social de las naciones y el camino a estabilizar las economías en miras de crear condiciones para la recuperación del empleo en la región.

En nuestro país, muchos negocios sufrieron impacto directo a sus economías, tal es así que según García (2021), de marzo del 2020 al primer cuatrimestre del 2021, considerado como una de los peores periodos de desarrollo económico para nuestro país, cerraron más de 80,000 restaurantes, lo que originó desaparición de posiciones laborales en el sector, lo que se colige con lo manifestado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021), quien dio a conocer que para el segundo mes del 2021, se registró un descenso en la demanda en los restaurantes en un 61.43% en los rubros de pollerías, restaurantes, chifas, comidas rápidas, cevicherías, etc. debido a las restricciones debido a la clasificación del nivel del riesgo de contagio por regiones o zonas implementadas por el gobierno central, lo que ocasionó que este rubro decreciera en 50.48% en el mes de febrero del 2021.

Ahora bien y relacionado al tema, en el sector salud se reportó al 14 de enero del 2022 sobre un total de 203,376 defunciones por COVID-19 y un registro de 2,562,534 casos sintomáticos positivos, a nivel nacional, casos de consecuencias originadas por la COVID-19, según el Ministerio de Salud (2022), toda vez que la exposición al contagio, que puede cristalizarse en la pérdida del

empleo temporal o definitiva, el mismo que no les permite tener una concentración en el desempeño laboral por los riesgos que puede contraer el contagiarse de la COVID-19, tal es así que el Ministerio de Salud (2021), reportó en ese mismo ejercicio que, como resultado de una investigación sobre una muestra de 1823 personas, que el 52.2% de personas que viven en Lima sufren de estrés ocasionado por la pandemia debido a la COVID-19, causando adicionalmente problemas económicos y/o familiares. Lo que se colige con lo reportado por PERU21 (2022), sobre el ausentismo laboral que bordea el 30%, ello por las causas expuesta y el hecho de no vacunarse y no cumplir las medidas sanitarias ante el virus, ello a pesar de las medidas de incremento de aforo en los restaurantes hasta un 60%.

Por ello ante la actual coyuntura, aumentar el desempeño laboral enmarcado en la productividad de la fuerza laboral, fortaleciendo la motivación y el clima de la organización, con medidas de prevención para el bienestar y salud mental de estos, es una de las razones y metas trazadas por Roky's empresa peruana, en el mercado de restaurantes, con 35 años de experiencia, al igual que muchas empresas del rubro, que no fue ajena a los efectos de la pandemia y por consecuencia, también lo sufrieron sus colaboradores. Teniendo que adoptar e implementar las medidas sanitarias dictaminadas por el Gobierno para las medidas del riesgo del contagio del virus, dentro y fuera de sus instalaciones de cada una de sus tiendas (sucursales), con la finalidad de dar protección a su clientes y colaboradores, fortaleciendo la motivación y el clima de la organización.

En virtud de lo manifestado, la presente tesis buscó comprobar la correspondencia entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. Enunciando el siguiente prob. gral: ¿Cuál es la relación que existe entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, ¿2022? Asimismo, se formularon los siguientes prob. Espec.: (i) ¿Cuál es la relación que existe entre estrés físico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19? (ii) ¿Cuál es la relación que existe entre estrés psicológico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19? (iii) ¿Cuál es la relación que existe entre

estrés de Comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19?

En cuanto a la justificación teórica del presente trabajo, según Valderrama (2013), se realizó mediante la construcción de la problemática para la consideración de la teoría y el debate del conocimiento obtenido, permitiendo el incremento de la información existente de las variables estudiadas a fin de incrementar el conocimiento obtenido a fin de invitar a complementar o transformar el conocimiento inicial, aportando ese conocimiento a la sociedad y a futuros estudios relacionados.

Por otro lado, la justificación práctica según Bernal (2010), señaló que la investigación teóricamente radica en dar solución a un conflicto concreto. Investigación recopiló pesquisas para comprobar la conexión de variables "estrés" y "desempeño laboral", a fin de qué con los resultados obtenidos, permita a la empresa gestar nuevas soluciones para su mejora continua y fortalecer el desempeño laboral, a fin de colocarla y mantenerla entre las empresas líderes del rubro.

Asimismo, según Valderrama (2013) se justificó metodológicamente factible el presente estudio, toda vez que los instrumentos aplicados podrán ser útiles para otras investigaciones similares, cuyo objetivo sea cuantificar la conexión entre las variables indagadas, en otros restaurantes de similares condiciones.

Por otro lado, se determinó el siguiente obj. gral: Demostrar la relación existente entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. Consecuentemente, se determinaron los siguientes obj. Espec.: (i) Demostrar la relación existente entre estrés físico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19. (ii) Demostrar la relación existente entre estrés psicológico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19 (iii) Demostrar la relación existente entre estrés de Comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19.

Además, se realizó la ulterior hipótesis general: Existe relación entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. Y, por consiguiente, se determinaron las siguientes hipótesis específicas: (i) Existe relación entre estrés

físico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. (ii) Existe relación entre estrés psicológico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. (iii) Existe relación entre estrés de Comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Esta investigación se desarrolló tomando en consideración algunos estudios nacionales e internacionales relacionadas al estrés y al desempeño laboral, así como teorías de diversos autores u organizaciones respecto de las variables de estudio, Palaci (2005) comentó sobre la existencia de componentes que inciden sobre el desempeño laboral, orientándolo a generar una baja o alta performance, entre ellos aspectos relacionados al clima laboral, ambiente de trabajo y otras condiciones directas e indirectas. En ese sentido, algunos autores identificaron al estrés como una fuente de incidencia en el desempeño laboral de una organización, Gilboa, et al., (2008). Influyendo directamente en el rendimiento y la capacidad para la realización de las labores y actividades encomendadas, induciendo notablemente a errores en los procesos e incrementando la falta de eficiencia; pudiendo afectar y alargarse al resto del equipo de trabajo en toda la organización.

En el ámbito local, Quispe (2016), en referencia a los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una Empresa Privada de Lima, trabajo de corte no experimental, con diseño transversal, descriptivo y correlacional; con muestra de 168 individuos. El cual adquirió resultados en 87,50% encuesta a estrés y de 44,05% en el clima laboral. Infiriendo lo crucial que la organización señale aquellos agentes que generan estrés en la fuerza laboral que afectan su nivel de desarrollo, a fin de que busquen soluciones a dicha posición. Lo cual resulta importante porque, consideró que, si los integrantes de la fuerza de trabajo se ubican en un ámbito adecuado y se les permite todos los implementos necesarios para desplegar apropiadamente sus tareas, ello permitirá mitigar el estrés y mejorar su progreso.

Por otro lado, Linares (2019), en su tesis referido a la carga de trabajo y estrés laboral, estudio de tipo empírico con estrategia asociativa correlacional, aplicado a una muestra de 70 Magistrados de Lima Metropolitana, estudio que aplicó la Escala de Carga de trabajo, el mismo que evalúa el volumen de tareas asignadas en un periodo determinado y como es procesada las tareas por el trabajador en función de la complejidad. El estudio concluyó que los resultados obtenidos evidenciaron la estrecha conexión directa con la variable carga de trabajo y estrés laboral, señalando que a mayor contribución en el trabajo incrementa el nivel de estrés en los Magistrados.

En el ámbito nacional, Goicochea (2016) en su investigación, se trató de comprobar la relación de las variables de estudio. Estudio de tipo correlacional y diseño correlacional no experimental, el instrumento empleado fue el cuestionario y como técnica la encuesta, sobre la muestra de 38 empleados. Demostrando el grado significativo de relación existente entre el estrés y desempeño, se obtuvo Spearman de 0.39, que indicó que el estrés es propiciado por la demasiada carga laboral de los empleados, lo cual afecta al rendimiento de la fuerza laboral y al aumento de la organización. Lo resaltante de la investigación fue afirmar que el desempeño se sujeta al nivel de estrés de los trabajadores, a lecturas altas de estrés se registrará pobre desempeño y al revés.

Desde las perspectivas de Salirrosas y Rodríguez (2015) sobre su estudio realizado, logra como objetivo manifestar la relación en las variables, su investigación fue tipo descriptiva correlacional, no experimental; con una muestra de 175 personas, empleó la técnica de la encuesta aplicando cuestionario. Comprobaron que: el trabajo excesivo, la poca o escasa correspondencia entre los miembros de la empresa, el trabajo rutinario, hace que desmotivación se incrementa, crezca la insatisfacción, recomendando que para corregir lo indicado es preciso fomentar el trabajo en equipo, cultura de la comunicación positiva y organización de las tareas de acuerdo a las capacidades. Resaltando que considerar al trabajo en equipo y una efectiva organización de procesos, fortalece a los trabajadores y les permite un mejor desarrollo, mitigando el estrés.

Del ámbito internacional, de acuerdo a Vaca (2017), abarcó sobre la Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil; cuyo objeto fue hallar la relación entre las variables estrés y desempeño laboral de los empleados. Investigación de tipo correlacional, que utilizó la encuesta como técnica para recolectar los datos cuyo instrumento fue el cuestionario, la muestra empleada fue de 38 personas de seguridad. Concluyendo que el estrés tiene alta influencia en el desempeño laboral, ocasionando alto nivel de falta de atención, dificultad para toma de decisiones, inadecuado clima laboral y baja motivación, impacto en el nivel de desempeño.

Para Monsalve, et. al., (2016), en su tesis sobre el estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de la empresa

recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía EDO. Miranda; tuvo como objeto determinar el estrés existente en los colaboradores de la organización; la investigación fue de tipo descriptiva-No experimental; cuya técnica empleada fue la observación directa y el empleo de encuestas, asimismo utilizó el cuestionario y una guía de observación como instrumentos; la muestra estuvo conformada por 26 empleados. Concluyendo que los operadores del área de operaciones y logística, mantienen imperfecto control sobre sus labores; el cual requiere de alto enfoque; no desarrollan trabajo en equipo y su comunicación es deficiente, ocasionando frustración en estos y estrés. Precizando que las causas esenciales observadas, ocasionan el estrés laboral.

Según, Herrán, (2016) en su tesis realizado, estableció como objetivo general proponer estrategias que permitan controlar y superar el estrés laboral existente en la empresa; la investigación fue de tipo descriptiva con método deductivo; la población de estudio fueron 30 colaboradores; utilizo el cuestionario como instrumento para recolectar datos, cuya técnica aplicada fue la encuesta. El estudio concluyó que el estrés ocasiona daños físicos y psicológicos a los empleados, lo cual impacta su desempeño, concentración y en sus funciones, bajando la productividad y competitividad de la organización. Recomendado además el interés en la realización de tareas de trabajo en equipo, desarrollo de la comunicación efectiva y la asignación de tareas relacionadas a las capacidades de los empleados, a fin de apoyar al desarrollo adecuado de sus labores y evadir la sobrecarga laboral o el nacimiento del estrés.

En relación a las definiciones de las variables de estudio, planteamos definiciones sobre el estrés, como la manera de reacción de nuestro organismo en los aspectos fisiológicos, psicológicos y de comportamiento, ante elementos o condiciones a los que trata de adaptarse y ajustarse ocasionado por presiones externas e internas, y en el ámbito laboral esta surge cuando aparece el desbalance entre la persona, la posición de trabajo y la empresa, lo expresado es según Del Hoyo, (2004), en esa misma línea se puede definir al estrés como la respuesta imprecisa o abstracta del organismo humano, respecto de todo tipo de exigencia sobre este, según artículo científico de la Mental Health Foundation. (2021), Davis (2021). Analizando las definiciones obtenidas, se puede comentar que el estrés es una contestación del cuerpo a un estado de alteración o trastorno corporal



ocasionado por algo nuevo, inesperado o alguna amenaza, o cuando percibimos que no tenemos control de alguna situación en particular. En efecto, esta alteración o trastorno corporal, puede activar enfermedades silenciosas como el cáncer, y afecta de manera directa el rendimiento y desempeño en el entorno laboral del individuo.

En esa misma línea, se define al estrés laboral como un proceso de factores estresores o estímulos propios del trabajo o resultado conjunto de las exigencias del trabajo, que conllevan a reacciones o respuestas negativas, como acto de defensa, definición expresada por Glazer, Liu (2017), por otra parte se puede definir, como un patrón de estrés concerniente al lugar de trabajo que puede ser puntual o arraigado (crónico), sin embargo, la gran parte de los casos alega al segundo modelo descrito, según el artículo científico de Zuñiga, (2019), observando en las definiciones expuestas que, el estrés en el lugar de trabajo es un problema muy generalizado, que tiene efectos negativos directos en las personas que lo experimentan y en las empresas que lo pagan, y costos indirectos frente a la pérdida de productividad.

Ahora bien, de las definiciones expresadas, se puede identificar tres elementos o dimensiones del estrés relacionadas a respuestas del tipo fisiológica (físico), psicológica (psicológico) y de comportamiento (conductual), todas en el ámbito laboral que actúan como estresores, según definición de Del Hoyo, (2004), quien además señala que los estresores relacionados al trabajo se clasifican en tres grupos, que son los siguientes.

La primera dimensión de la variable estrés, el estrés físico relacionado a estresores del ambiente físico de trabajo, a aquellos agentes propios del lugar de trabajo que influyen en el estado emocional del trabajador durante el desempeño de sus actividades, identificando indicadores que permiten establecer condiciones para medir a esta dimensión, de lo indicado se obtiene que el primer indicador identificado es el ruido, que según Del Hoyo, (2004), lo define como un estresor que puede ocasionar molestia, irritabilidad además que interfiere con nuestra concentración en nuestras labores diarias, además que puede traer enfermedades mentales y físicas. Un segundo indicador identificado es la iluminación, que según Del Hoyo, (2004), precisa que una mala iluminación te puede llevar a tener un mal rendimiento en el trabajo ya que no puedes culminar o desarrollar apropiadamente

tus labores asignadas, y a la vez trae frustración al colaborador y empleador ante la pérdida de horas de trabajo no producidas. Un tercer indicador identificado es la temperatura, que según Del Hoyo, (2004), indica que el calor es una influencia de carácter físico en el confort de la persona, en su labor diaria, el cual se vive en el centro de labores al usar una inadecuada vestimenta o uniforme de trabajo, espacio sin ventilación adecuada o sin control de temperatura en estaciones de calor como primavera y verano. Un cuarto indicador identificado es el espacio físico, donde Del Hoyo, (2004), sostiene que el espacio para el desarrollo del trabajo diario, es muy importante para que un individuo pueda desenvolverse adecuadamente, toda vez que un ambiente reducido e inadecuado para el desarrollo de las actividades propias del trabajo genera cuadros de estrés. En ese sentido, Rasool (2020), el estrés físico en el lugar de labores influye negativamente en el desempeño organizacional.

La segunda dimensión de la variable estrés, estrés psicológico, según Del Hoyo, (2004), relacionado a estresores concernientes al compendio de la tarea del trabajo a realizar, en la que algunos individuos se sienten cómodos al desarrollar tareas rutinarias y sencillas, mientras que otros más complejas y enriquecedoras, situaciones que en virtud de la capacidad particular aportan al bienestar psicológico y actúa como motivador, identificando agentes indicadores para medirlo, siendo el primer indicador identificado la carga mental de trabajo, según Del Hoyo (2004), informa que tener una buena concentración sobre el trabajo a desarrollar, pone en situación de riesgo la carga mental del individuo en las responsabilidades a lograr, porque puede ocasionar daños psicológicos muy profundos, y un segundo indicador identificado es el control sobre las tareas, según Del Hoyo (2004), es un estresor muy importante y desequilibrante, porque resulta positivo dar responsabilidad al personal para cumplir sus funciones sin presión y pueda mostrar sus cualidades de manera relajada en el desarrollo de las tareas, asimismo puede ser negativo porque puede limitar la libertad para el desarrollo de funciones en el desarrollo de las tareas, a lo que Silva( 2020), sostiene que a exposición continua al estrés emocional puede desencadenar otros trastornos que pueden ser negativos en el desempeño laboral.

La tercera dimensión de la variable estrés tenemos al estrés de comportamiento (conductual) en la organización, ligados propiamente al

desempeño al interior de la organización, siendo un primer indicador identificado la jornada laboral, según Del Hoyo (2004), señala que trabajar más de las horas de la jornada produce debilitación y desgaste físico e irritabilidad y cansancio mental, porque ello reduce el tiempo para el descanso lo que le impide o limita a adaptarse a realizar otras funciones, y un segundo indicador identificado son las relaciones interpersonales, según Del Hoyo(2004), manifiesta que la persona debe ser sociable y comunicador, porque ello generaría una mejor actitud entre jefe y subordinado, así como en la atención a los clientes que realizan el servicio y genera un buen clima laboral, caso contrario el generar situaciones de buenas relaciones interpersonales o no permitirse relacionarse con individuos de su entorno laboral generaría estrés, y un tercer indicador identificado es la promoción y desarrollo profesional, según Del Hoyo (2004), expresa que el deseo de superación para lograr escalar posiciones y las limitaciones por el nivel de experiencia alcanzado o las pocas circunstancias para lograr un mejor desarrollo laboral, no permitirá obtener el puesto ofrecido o deseado, por las limitaciones personales, el mismo que genera frustración y estrés, que es lo opuesto cuando superas las limitaciones y logras obtener el puesto deseado el mismo que te genera motivación y satisfacción personal. desempeño laboral

Por otro lado, respecto de la variable desempeño Laboral, se puede comentar que toda persona que desarrolla alguna actividad productiva, que le permite sustento y con ello la supervivencia, requiere cumplir o mantener competencia optima y lograr desempeño adecuado, en el medio laboral que convive, condiciones que pueden verse amenazadas por factores externos generadores de estrés, como las causas originadas por la pandemia del COVID-19. Este se puede definir como la capacidad y el esfuerzo, en el que la capacidad se conforma por el incremento en aptitudes, destrezas y recursos, asimismo la motivación, está integrada por el afán y la obligación, según Cubillos, et al, (2014), Wainwright (2018), Indeed Editorial Team (2021).

En ese sentido Caballero (2003), manifiesta que un buen desempeño laboral debe tener factores que motiven el mismo, los cuales se pueden indicar que son las condiciones que debería albergar toda organización, este autor sostiene que toda organización debe de mejorar: Condiciones físicas en el centro de labores, Oportunidad de ascenso, Reconocimiento, Remuneración, Seguridad en el centro

de labores. A ello se pueden indicar que la productividad o desempeño laboral es un señalador económico ajustadamente relacionado con el aumento económico, ello de acuerdo a lo manifestado en el artículo científico de la International Labour Organization (2021), siendo que la productividad del trabajo significa el volumen total de productividad de una nación, el mismo que puede ser medido. De las definiciones presentadas para el desempeño laboral, se pueden identificar tres dimensiones que repercuten sobre la evaluación de los trabajadores, resaltando aquellas señaladas en el escrito científico de Cubillos, et al, (2014), como son la habilidad, la motivación y el compromiso propios y particulares de cada trabajador, las cuales se coligen como dimensiones de estudio.

La primera dimensión habilidades de la variable desempeño laboral, es referida a las habilidades sociales que permiten que los individuos se adapten a situaciones de interrelación social (laborales o personales), existiendo ciertas habilidades que les permiten de manera precisa el adaptarse en el medio de trabajo, identificar niveles de desarrollo con comportamientos definidos que se utilizan para la evaluación del nivel en el que se requiere determinada habilidad y se utilizan como pauta para el desempeño en la misma, manifestó en su obra Fernández (2016), permitiendo además identificar indicadores para medir la dimensión, teniendo como primer indicador la iniciativa, que según Fernández (2016), este indicador se debe a la proactividad como el elemento que la define dentro del entorno laboral, permitiendo al trabajador actuar de manera optimista ante las tareas a desarrollar. Como segundo indicador la comunicación, que según Fernández (2016), señala que la comunicación es un proceso amplio en el cual intervienen aspectos de tipo cultural, anímico, de formación, los cuales van a permitir el proceso de comunicación entre los interlocutores. Como tercer indicador la empatía, que según Fernández (2016), la conceptualiza como el arte de un individuo de ocuparse en el espacio de otro y en el ámbito laboral permitirá mejor clima de comunicación y desarrollo entre los trabajadores.

La segunda dimensión es la motivación de la variable desempeño laboral, que llega a ser una manifestación de las razones que instan a un individuo a realizar una acción favorable para incrementar sus habilidades, permitiendo identificarlo fácilmente por las acciones que realiza, según Fernández (2016), como primer indicador de la motivación es el individual, según Fernández (2016), precisa es

propio de la persona, como un conjunto de valores particulares que motivan e impulsan el comportamiento particular. Como segundo indicador de la motivación es el colectivo, según Fernández (2016), que refiera a corrientes de estímulo externas que permiten incrementar la disposición de los trabajadores en lograr las metas trazadas. Como tercer indicador de la motivación es el económico, según Fernández (2016), el cual lo precias como un motor que le permite a los trabajadores a desarrollar más y mejores tareas debido al estímulo económico logrado, o al cambio de lugar de trabajo en las mismas condiciones, pero con mejor remuneración.

La tercera dimensión es el compromiso en el ámbito laboral de la variable desempeño laboral, la cual abarca una situación resaltante en la que resultan comprendidas otras hipótesis de implicancia, satisfacción, sentido de pertenecer, motivación, según artículo científico de Mesa (2017), precisando además que, un colaborador no podrá lograr un compromiso si no haya satisfacción en su puesto de labores, tendiendo a no sentirse parte de la organización. Como primer indicador tenemos al reconocimiento de la dimensión compromiso, según artículo científico de Mesa (2017), manifiesta que valorar el desempeño de los empleadores permite promover sus emociones de forma positiva, recomendando a los líderes el reconocer los logros de los miembros de sus equipos. Como segundo indicador tenemos a la confianza de la dimensión compromiso, según artículo científico de Mesa (2017), sostiene que, si un trabajador siente que es respaldado por la organización, este mostrará una posición más proactiva y productiva, lo cual reforzará el vínculo con la empresa. Como tercer indicador tenemos al empoderamiento de la dimensión compromiso, según artículo científico de Mesa (2017), precisa que lograr el sentido de pertenencia resulta importante para que cimente el compromiso con empresa, resultando necesario el delegar o dar autonomía al trabajador en el desarrollo de sus labores.

De lo manifestado, todo empleado o trabajador, está llamado a realizar un buen desempeño laboral en el ámbito que le toque desarrollarse, el mismo que es sujeto de evaluación por parte de la organización, es decir medir dicho desempeño en razón de los objetivos de la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo de investigación realizada en el estudio es No experimental, toda vez que no ha existido manejo o alteración de las variables de la investigación. Según Hernández, et al. (2014), precisaron que una investigación no experimental son estudios que se realizan sin cambiar las variables, observando los elementos del estudio en su contexto natural.

El diseño de investigación aplicado en el presente trabajo fue correlacional; según Bernal (2010), una investigación de diseño correlacional, se basa en ensayar la relación entre variables y el resultado de estas, durante la experimentación.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Estrés**

Define al estrés, como la manera de reacción de nuestro organismo en los aspectos fisiológicos, psicológicos y de conductual (comportamiento), ante elementos o condiciones a los que trata de adaptarse y ajustarse ocasionado por presiones externas e internas, y en el ámbito laboral esta surge cuando aparece el desbalance entre la persona, la posición de trabajo y la empresa, lo expresado según Del Hoyo, (2004)

##### **Variable 2: Desempeño laboral**

Se puede definir como la habilidad y la motivación o esfuerzo, en el que la habilidad se conforma por el incremento en aptitudes, destrezas y recursos, asimismo la motivación, está conformada por el afán y la obligación, según Cubillos, et al. (2014).

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

La población se puede conceptualizar como el conjunto de todas las condiciones que coinciden con una serie características identificadas, es decir el todo, según Hernández, et al. (2014) y Ravikiran (2022).

Por otro lado, respecto de la muestra, Bernal (2010), sostiene que es una parte de ese todo, es una pequeña representación de la misma. Estipulando la existencia de dos métodos para muestreo, el probabilístico y el no probabilístico.

De lo señalado, se ha identificado una población de treinta (30) colaboradores en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 en el distrito de Chorrillos, y nuestro estudio se realizó sobre el total de la población. De lo mencionado, no se realizó el cálculo para estimar muestra, o técnica de muestreo, por considerar nuestra población muy pequeña.

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

Se empleó las encuestas como técnica para recolectar datos, a ello Hernández, et al. (2014) e islam (2022) indican recolectar datos conlleva a: i) selección, implementación del instrumento para recolectar datos, ii) aplicación del instrumento y iii) Preparar los datos recolectados para analizarlos.

Por otro lado, se empleó cuestionarios como instrumento, que se utilizara para cada variable, en los cuales se aprecia la técnica señalada. En ese sentido Hernández, et al. (2014) sostienen que el cuestionario lo conforman un grupo de preguntas que van vinculadas a las variables de estudio. Y sus preguntas cerradas, además que fue sometida al juicio de expertos que contienen las opciones definidas para seleccionar por el encuestado.

**Tabla 1**

*Técnicas e Instrumentos de recolección y procesamiento de datos*

Técnicas de recolección de datos	Encuesta
Técnica de procesamiento y análisis de datos	SPSS / Ms Word
Técnicas de presentación de datos	Cuadros estadísticos / Tablas
Instrumento	Cuestionarios

*Nota Elaboración propia*

El cuestionario de estrés (Anexo 4): El instrumento cuenta con su debido título, descripción, y principales instrucciones para su desarrollo. Respecto a los ítems se enunciaron a las dimensiones, las cuales suman en total 3 (Estrés Físico, Estrés Psicológico y Estrés de comportamiento) con 30 ítems en relación a la variable.

El cuestionario de desempeño laboral (Anexo 4): El instrumento cuenta con su debido título, descripción, y principales instrucciones para su desarrollo. Respecto a los ítems se enunciaron a las dimensiones, las cuales suman en total 3

(Habilidades Sociales, Motivación y Compromiso) con 30 ítems en relación a la variable.

Además, para medir a cada una de las variables se adoptó la escala de Likert, cual mide al nivel de intensidad de cada una de las variables desde la escala de 1 a 5, según Ajit (2020), el cual se encuentra detallado con la tabla a continuación:

**Tabla 2**

*Escala de medición Likert para el instrumento de recolección de datos*

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

### 3.5. Procedimientos

Para desarrollar la investigación, solicitamos la autorización a la administración del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 en el distrito de Chorrillos, a fin de coordinar las fechas para tomar los instrumentos para recolectar datos.

Previamente, los instrumentos elaborados pasaron por un suceso de validación a través de juicios de personas expertas en el estudio, según Carrasco (2015), el plan para recolección debe ser vigilante y coordinado con el equipo de investigación y la empresa objeto de estudio. Resaltando además que, el instrumento pasó por la medición de confiabilidad, a ello Hernández, et al. (2014) indican el instrumento debe lograr un grado confiable, para producir resultados sólidos y precisos.

En tal sentido, la aplicación de los instrumentos fue llevado a 30 empleados que se encuentran laborando en el local de Chorrillos para su gentil apoyo y verificar el resultado obtenido. Luego se procedió a realizar de forma minuciosa, crítica y objetiva la comprobación de las respuestas otorgadas por los empleados de la pollería Rokys del local de Chorrillos 1. Llevando a la correcta ordenación de la información obtenidos por los instrumentos.

Es así que, la información obtenida se redactó y organizó en el programa Excel, que luego fue derivado al programa SPSS, donde se pudo decretar el grado de



correlación de las variables estudiadas. En concordancia con la validez de los instrumentos estos fueron llevados a cabo por profesores de dicha Universidad, con grado de doctor, entre los que se encontraba un metodólogo, un especialista en administración y un experto estadista.

**Tabla 3**

Juicio de expertos

N°	Experto	Tipo de experto	Determinación
1	Lupe Esther Grous Cortez	Metodológico	Aplicable
2		Temático	Aplicable
3	Luis Alberto Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

*Nota.* Elaboración propia

Para verificar nuestro instrumento si es confiable se procedió aplicar la prueba de Alpha de Cronbach, es un estadístico que se usa para calcular el grado de fiabilidad del instrumento para el estudio, el cual se muestra en el siguiente cuadro.

**Tabla 4**

*Valores de confiabilidad de Alpha de Cronbach*

Rango de Valores	Nivel de Confiabilidad
0.0 – 0.5	No es confiable
0.5 – 0.7	Es confiable
0.7 – 1.0	Es altamente confiables

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach, en ese sentido Osburn (2000), Cresswell (2010), Tavakol y Dennick (2011), Gliem, Gliem (2003). consideraron que si el nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento es  $> ,7$ , se considera al instrumento como aceptable de aplicación.

Confiabilidad variable 1. Estrés.

**Tabla 5***Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Validos	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

**Tabla 6***Estadístico de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,777	30

*Nota. En tabla 6 se puede analizar que fueron examinados los 30 datos derivados en la muestra de estudio dentro de los cuales nadie fue excluido. Donde podemos observar que se logró para las 30 preguntas proyectadas para el cuestionario de la variable estrés que el valor de Alpha de Cronbach de 0,777 > 0,70 exigible; concluyendo que el instrumento es fiable.*

Confiabilidad variable 2. Desempeño Laboral

**Tabla 7***Resumen de procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Validos	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

**Tabla 8***Estadístico de Fiabilidad*

Alpha de Cronbach	N° de Elementos
,774	30

*Nota. En la tabla 8 se puede analizar que fueron examinados los 30 datos derivados en la muestra de estudio dentro de los cuales nadie fue excluido. Donde podemos*

observar que se logró para las 30 preguntas proyectadas para el cuestionario de la variable desempeño laboral que el valor de Alpha de Cronbach de 0,774 > 0,70 exigible; concluyendo que el instrumento es fiable.

### 3.6. Método de análisis de datos

Posteriormente a la aplicación del cuestionario, se procesó la información obtenida, de acuerdo a las siguientes acciones, según Hernández, et al. (2014): i) seleccionar y ejecutar el software necesario para ejecutar el análisis de datos, se utilizará el SPSS, ii) explorar y analizar los datos de cada variable estudiada, iii) evaluar la confiabilidad del instrumento y la validez del mismo, para ello se aplicará el método estadístico Alfa de Cronbach, iv) realizar prueba de cada hipótesis planteada y v) realizar análisis final y preparar los resultados a presentar.

### 3.7. Aspectos éticos

Para el estudio se estimó los siguientes aspectos: i) ampliar el conocimiento en el ámbito de las variables de estudio, II) respetar la identificación y mantener en reserva los datos de los encuestados, iii) emplear apropiadamente las citas y las referencias que forman parte del presente estudio y iv) tratar a la investigación de manera integrar y respetar la información obtenida sin realizar manipulación inadecuada.

Además, que se contó con el programa del Turnitin, en la cual nos indica el nivel de porcentaje de similitud que tiene nuestra tesis y así poder culminar con el trabajo de investigación con el menor de porcentaje.

#### IV. RESULTADOS

Seguidamente se procede a presentar las tablas y figuras de los resultados obtenidos en base a las cifras obtenidos posterior a la utilización de los instrumentos.

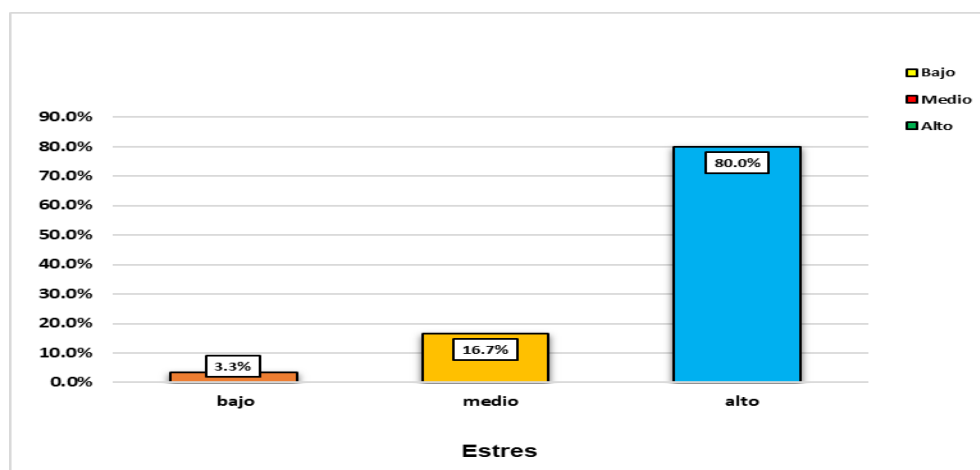
**Tabla 9**

*Frecuencia de la Variable Estrés*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	e Valido	Acumulado
					o
Valido	Baja	1	3,3	3,3	3,3
	Media	5	16,7	16,7	20,0
	Alta	24	80,0	80,0	100,0
	<i>Total</i>	<i>30</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

**Nota.** la tabla muestra la variación de los resultados de la variable Estrés.

**Figura 1**



*Figura 1. Histogramas de frecuencia de la variable estrés.*

Nota. En referencia a la tabla 9 y la figura 1, del 100% de los encuestados; el 80,00% manifestó que el estrés en tiempos de covid afecta de manera alta a los colaboradores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1. Sin embargo, el 16,70% manifestó que el estrés en tiempos de covid afecta de manera media a los colaboradores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1. También existe el 3,30%

que manifestó que perciben que el estrés en tiempos de covid afecta de manera baja a los colaboradores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1.

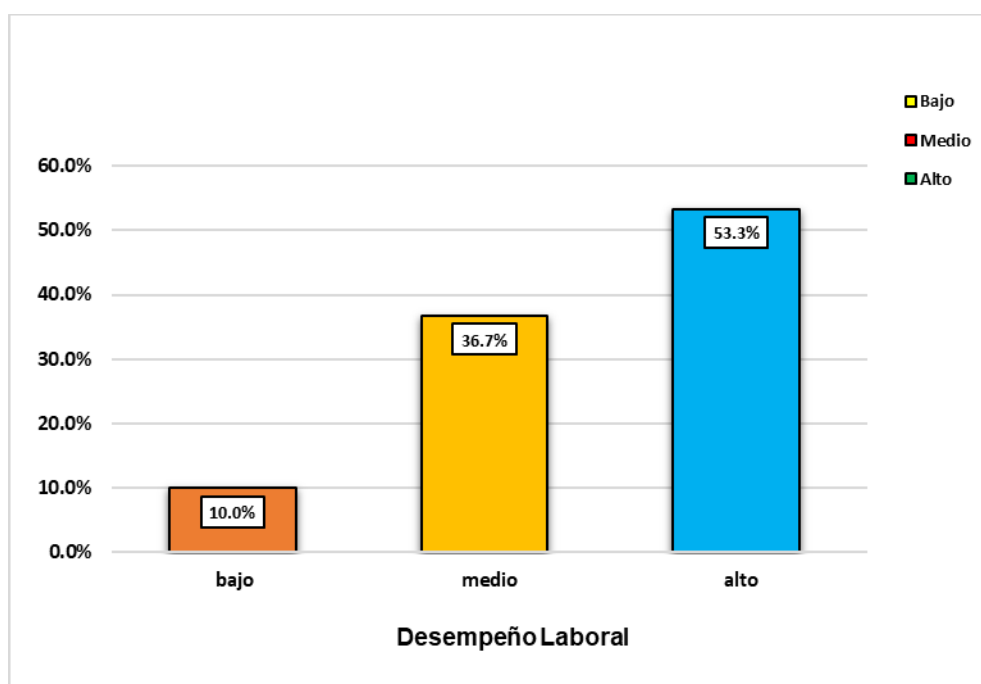
**Tabla 10**

*Frecuencia de la variable Desempeño Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valida	Baja	3	10,0	10,0	10,0
	Media	11	36,7	36,7	46,7
	Alta	16	53,3	53,3	100,0
<i>Total</i>		<i>30</i>	<i>100,0</i>	<i>100</i>	

**Nota.** La tabla muestra la variación de los resultados de la variable Desempeño Laboral

**Figura 2**



*Figura 2. Histograma de frecuencia de la variable Desempeño Laboral*

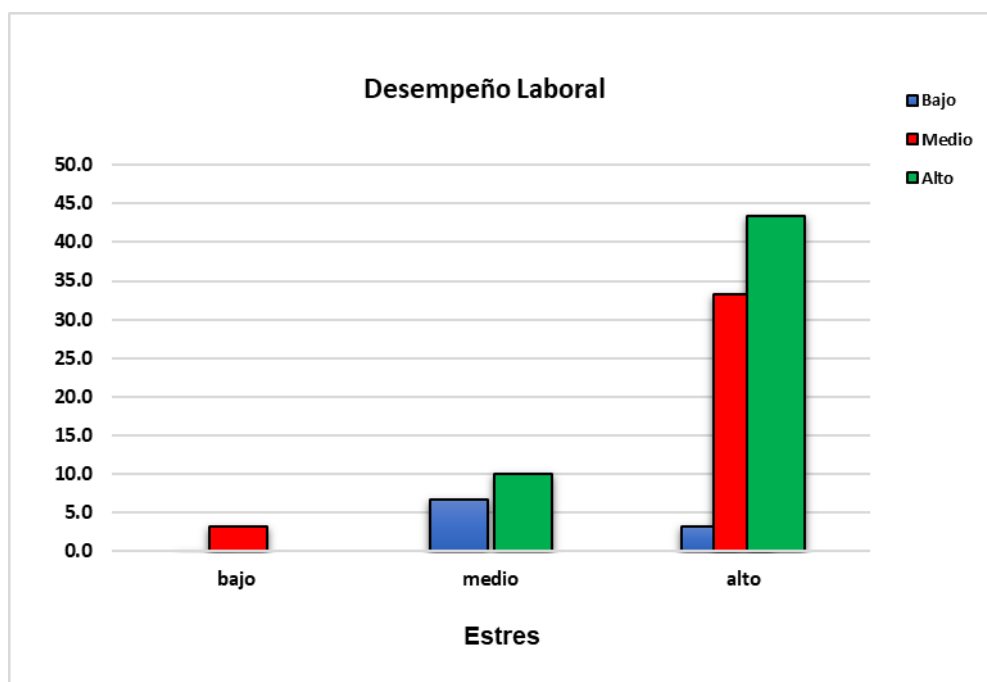
Nota En referencia a la tabla 10 y la figura 2, del 100% de los encuestados; el 53,30% manifestó que el desempeño laboral en tiempos de covid es afectado de manera alta a los colaboradores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1. Sin embargo, el 36,70% manifestó que el desempeño laboral en tiempos de covid es

afectado de manera media a los colaboradores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1. También existe el 10,0% que manifestó que perciben que el desempeño laboral en tiempos de covid es afectado de manera baja a los colaboradores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1.

**Tabla 11**

*Tabla cruzada entre la variable estrés y desempeño laboral*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estrés	Bajo		3,3 %		3,3%
	Medio	6,7 %		10,0%	16,7%
	Alto	3,3 %	33,3%	43,3%	80,0%
Total		10,0 %	36,7%	53,3%	100,0%



*Figura 3. Histograma del cruce de variables de estrés y desempeño laboral*

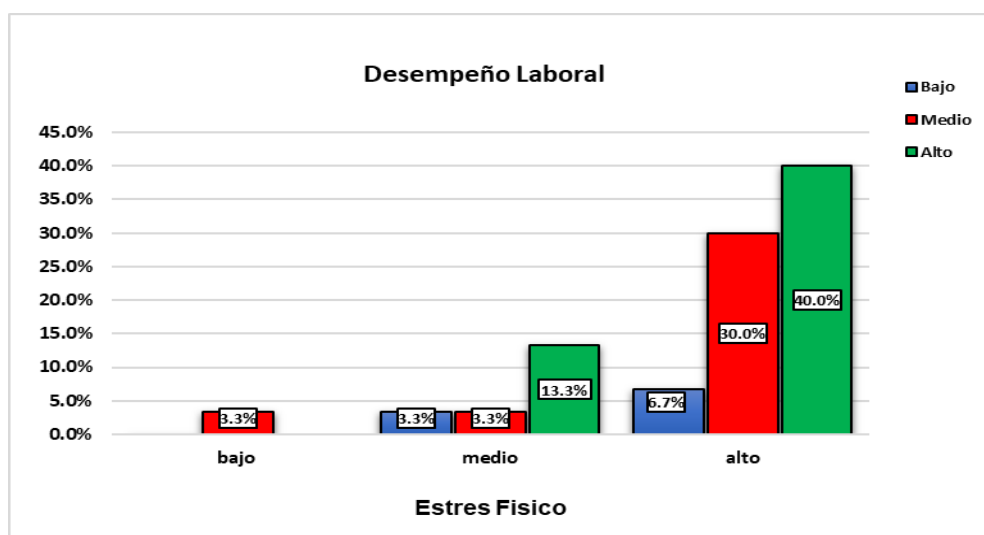
Nota. En referencia a la tabla 11 y la figura 3, del 100% de los encuestados, manifestó que el cruce de la variable estrés y desempeño laboral lo manifestando lo siguiente, cuando el nivel de estrés presenta un nivel bajo el desempeño laboral es afectado en un nivel medio del 3,3%; por otro lado, cuando el nivel de estrés es nivel medio el desempeño laboral es impactado en un nivel bajo del 6,7% y nivel alto de hasta 10,0%; por otro lado cuando el nivel de estrés es alto el impacto sobre

el desempeño laboral en nivel bajo es del 3,3%, en el nivel medio del 33,3%, resultando un mayor impacto en el nivel alto del 43,3% sobre el desempeño laboral.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada entre la dimensión Estrés Físico y la variable Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estrés Físico	Bajo		3,3%		3,3%
	Medio	3,3%	3,3%	13,3%	20,0%
	Alto	6,7%	30,0%	40,0%	76,7%
Total		10,0%	36,7%	53,3%	100,0%



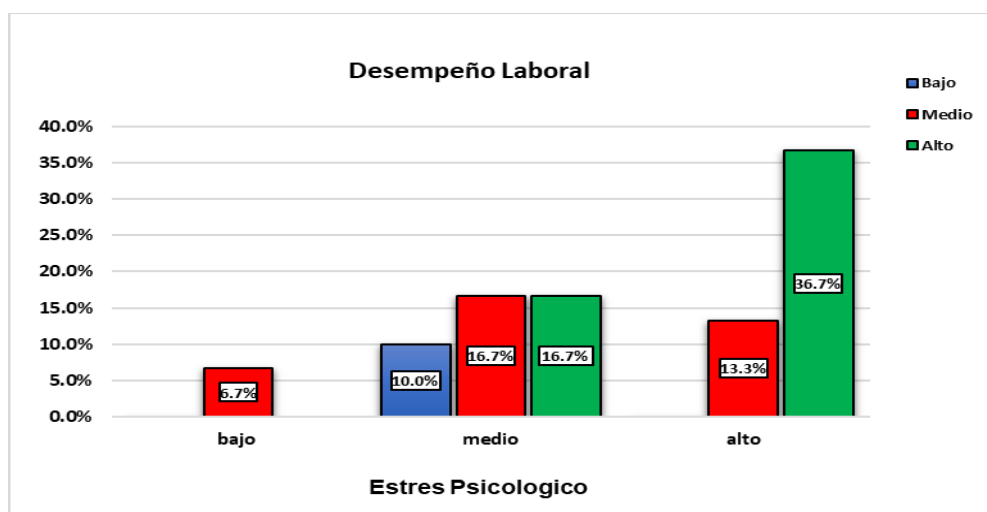
*Figura 4. Histograma del cruce de Estrés Físico y desempeño laboral*

Nota. En referencia tabla 12 y la figura 4, del 100% de los encuestados, manifestó que el cruce de dimensión estrés físico y la variable desempeño laboral lo siguiente, cuando el nivel de estrés físico presenta un nivel bajo el desempeño laboral es afectado en un nivel medio del 3,3%; por otro lado, cuando el nivel de estrés físico presenta un nivel medio el desempeño laboral es impactado en un nivel bajo del 3,3%, en nivel medio del 3,3% y nivel alto de hasta 13,3%; por otro lado cuando el nivel de estrés físico es alto el impacto sobre el desempeño laboral en nivel bajo es del 6,7%, en el nivel medio del 30,0%, resultando un mayor impacto en el nivel alto del 40,0% sobre el desempeño laboral.

**Tabla 13**

*Tabla cruzada entre la dimensión Estrés Psicológico y la variable Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Estrés Psicológico	Bajo		6,7%		6,7%
	Medio	10,0%	16,7%	16,7%	43,3%
	Alto		13,3%	36,7%	50,0%
Total		10,0%	36,7%	53,3%	100,00%



*Figura 5. Histograma de cruce de Estrés Psicológico y desempeño laboral*

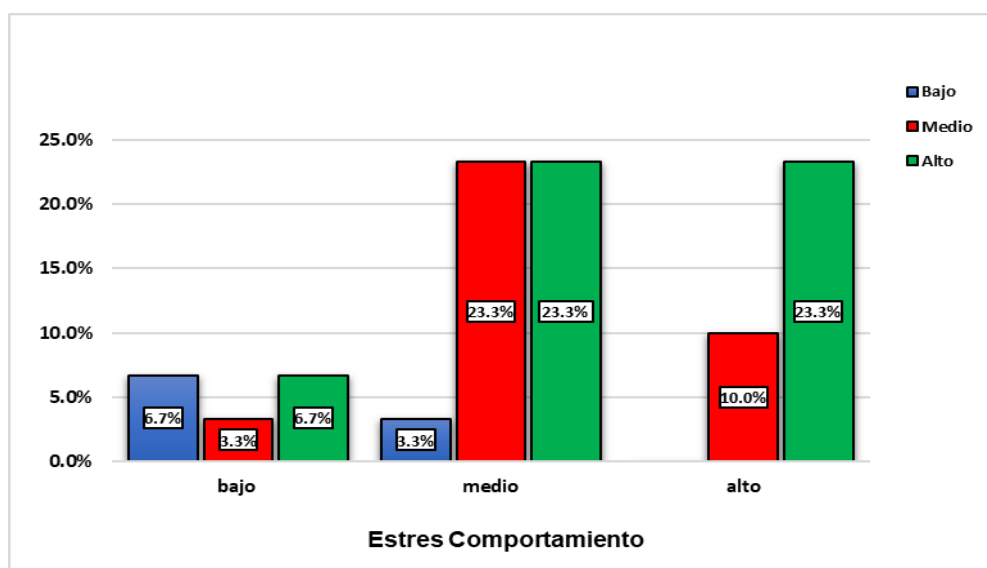
Nota. En referencia a la tabla 13 y la figura 5, del 100% de los encuestados, manifestó que el cruce de la dimensión estrés psicológico y la variable desempeño laboral lo siguiente, cuando el nivel de estrés psicológico presenta un nivel bajo el desempeño laboral es afectado en un nivel medio del 6,7%; por otro lado, cuando el nivel de estrés psicológico presenta un nivel medio el desempeño laboral es impactado en un nivel bajo del 10,0%, en nivel medio del 16,7% y nivel alto de hasta 16,7%; por otro lado cuando el nivel de estrés psicológico es alto el impacto sobre el desempeño laboral en nivel medio del 13,3%, resultando un mayor impacto en el nivel alto del 36,7% sobre el desempeño laboral.



**Tabla 14**

*Tabla cruzada entre la dimensión Estrés de Comportamiento y la variable Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Estrés de Comportamiento	Bajo	6,7%	3,3%	6,7%	16,7%
	Medio	3,3%	23,3%	23,3%	50,0%
	Alto		10,0%	23,3%	33,3%
Total		10,0%	36,7%	53,3%	100,00%



*Figura 6. Histograma del cruce de estrés Comportamiento y desempeño laboral*

Nota. En referencia a la tabla 14 y la figura 6, del 100% de los encuestados, manifestó que el cruce de la dimensión estrés comportamiento y la variable desempeño laboral lo siguiente, cuando el nivel de estrés comportamiento presenta un nivel bajo el desempeño laboral es afectado en un nivel bajo del 6,7%, en nivel medio del 3,3% y en nivel alto del 6,7%; por otro lado, cuando el nivel de estrés comportamiento presenta un nivel medio el desempeño laboral es impactado en un nivel bajo del 3,3%, en nivel medio del 23,3% y nivel alto de hasta 23,3%; por otro lado cuando el nivel de estrés comportamiento es alto el impacto sobre el desempeño laboral en nivel medio del 10,0%, resultando un mayor impacto en el nivel alto del 23,3% sobre el desempeño laboral.

## 1. Prueba de Normalidad

### *Hipótesis Estadística*

Hipótesis nula valor  $p > 0.05$  los datos siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna valor  $p < 0.05$  los datos no siguen una distribución normal

**TABLA 15**

*Tabla de cruzada entre la Variable Estrés y Desempeño Laboral*

	Prueba de Normalidad			Shapiro- wilk		
	Kolmogórov- Smirnov		Sig	Estadístic		Sig
	o	Gl		o	Gl	
Estrés	,478	3	,00	,518	3	,00
Desempeño Laboral	,331	0	0	,741	0	0

Nota. En la tabla 15, se argumenta la normalidad para concluir que la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables estrés y desempeño laboral, se estableció en aplicar la prueba de Shapiro-Wilk por ser una población de 30 integrantes; dando como respuesta a la variable el valor  $p=0,000 \leq 0,05$ ; por lo cual, se acepta en la hipótesis alterna, considerando que el dato de la distribución es no normal. En efecto, se aplicó el estadígrafo de Rho de Spearman para examinar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación entre las variables que se ha estudiado, según Genest et al. (2013).

### Prueba de Hipótesis General

$H_0$ : No existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022.

$H_a$ : Existe relación significativa entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022.

**Tabla 16***Prueba de Hipótesis General*

		Estrés	Desempeño Laboral
Estrés	Correlación de Rho Serman	1,000	,794
	Sig. (bilateral)		,002
	N°	,30	30
Desempeño Laboral	Correlación de Rho Serman	,794	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	
	N°	30	30

*Nota.* En la Tabla 16, se recopiló que la relación entre la variable estrés y la variable desempeño laboral es resaltante al nivel de 0,794 positivo; por lo tanto, se puede indagar que existe correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Declarando una curva de tendencia positiva; por lo cual, se puede inferir que la relación es directamente proporcional; es decir; a mayor nivel de estrés en los colaboradores, mayores será la influencia en el desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante Rocky'S tienda Huaylas 1, Chorrillos.

*Decisión.* De acuerdo al sig. Bilateral  $0.002 < 0.05$ , indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que sí existe una correlación positiva entre la variable estrés y la variable desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante ROCKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos.

## Prueba de hipótesis específica 1

## Hipótesis estadística

$H_0$ : No existe relación significativa entre estrés físico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre estrés físico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022.

**Tabla 17**

*Prueba de Hipótesis Específica 1*

		Estrés Físico	Desempeño Laboral
Estrés Físico	Coeficiente de Correlación	1,000	,791
	Sig. (bilateral)		,001
	N°	,30	30
Desempeño Laboral	Coeficiente de Correlación	,791	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N°	30	30

*Nota.* En la Tabla 17, se halló que la relación entre la dimensión estrés físico y la variable desempeño laboral es significativa al nivel 0,791 positivo; por lo cual, se puede indicar que existe correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y variable de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir a mayor nivel de estrés físico en los colaboradores, mayor será la influencia en el desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos.

*Decisión.* De acuerdo al Sig. bilateral  $0.001 < 0.05$ , indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyéndose que, si existe una correlación positiva media entre la dimensión estrés físico y la variable desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 Chorrillos.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre estrés psicológico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID.19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas1, Chorrillos, 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre estrés psicológico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda HUAYLAS 1, Chorrillos, 2022.

**Tabla 18**

*Prueba de Hipótesis Específica 2*

		Estrés Psicológico	Desempeño Laboral
Estrés Psicológico	Coefficiente de correlación	1,000	,623
	Sig. (bilateral)		,002
	N°	,30	30
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,623	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	
	N°	30	30

*Nota.* En la Tabla 18, se encontró que la relación entre dimensiones estrés psicológico y la variable desempeño laboral es significativa al nivel de 0,623 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre la dimensión y variable de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional, es decir, a mayor nivel de estrés psicológico en los colaboradores, mayores será la influencia en el desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante ROKY'S tienda Háyalas 1, Chorrillos.

*Decisión.* De acuerdo al Sig. bilateral  $0.002 < 0.05$ , indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Afirmado que, si existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión estrés psicológico y la variable desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis Estadística

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre estrés de comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre estrés de comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Háyalas 1, Chorrillo, 2022.

**Tabla 19**

*Prueba de Hipótesis Específica 3*

		Estrés de Comportamiento	Desempeño o Laboral
Estrés de Comportamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,607
	Sig. (bilateral)		,001
	N°	,30	30
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,607	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	
	N°	30	30

*Nota.* En la Tabla 19, se encontró que la relación entre la dimensión estrés de comportamiento y la variable desempeño laboral es significativo al nivel de 0,607 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre la dimensión y variable de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, a mayor nivel de estrés de comportamiento en los colaboradores, mayores será la influencia en el desempeño laboral, no siendo beneficioso para el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos.

*Decisión.* De acuerdo al Sig. bilateral  $0.001 < 0.05$ , indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Afirmado que, si existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión estrés de comportamiento y la variable desempeño laboral, no siendo beneficio para el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos.

## **V. DISCUSION**

La investigación realizada permitió realizar comparación de los resultados obtenidos con investigaciones referidas, las cuales presentan similitudes respecto de las variables estudiadas. Por lo que los estudios referidos y sus resultados, guardan estrecha relación con los resultados.

De lo manifestado, el obj. Gral fue demostrar la relación existente entre estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19, en el restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1, Chorrillos, 2022. Del resultado se determinó la existencia de un grado de correlación positiva muy fuerte con nivel de 0,794, con sig. Bilateral de  $0,002 < 0,05$ , entre las variables involucradas. Se demostró que cuando el nivel de estrés es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en 43,3% como resultado de las encuestas realizadas. Resultado que demuestra el impacto negativo en la productividad de los colaboradores, no resultando beneficioso para la empresa. Dando indicios de la necesidad de elaborar e implementar medidas de control sobre los niveles de estrés causados por la pandemia y la oportunidad de revertir los resultados del estudio.

Resultado que se colige con el estudio de Goicochea (2016), el mismo que demostró el grado significativo de relación existente entre el estrés y desempeño, se obtuvo Spearman de 0.39, que indicó que el estrés es propiciado por la demasiada carga laboral de los empleados, lo cual afecta al rendimiento de la fuerza laboral y al crecimiento de la organización. Lo importante de la investigación fue afirmar que el desempeño se sujeta al grado de estrés de los trabajadores, a mayor estrés bajo desempeño y al revés. Asimismo, Salirrosas y Rodríguez (2015) en su tesis concluyeron que el trabajo excesivo, poca comunicación entre los integrantes de la empresa, el trabajo rutinario, hace que desmotivación se

incremento, crezca la insatisfacción, recomendando que para corregir lo indicado es preciso fomentar el trabajo en equipo, cultura de la comunicación efectiva y organización de las funciones de acuerdo a las capacidades.

Consecuentemente, el obj. Espec. 1 fue demostrar la relación existente entre estrés físico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19. Del resultado se determinó la existencia de una correlación positiva muy fuerte con nivel de 0,791, con sig. Bilateral de  $0,001 < 0,05$ , entre la dimensión y variable estudiada. Se demostró además que, cuando el nivel de estrés físico es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en el 40,0% como resultado de las encuestas realizadas. Resultado que no resulta beneficioso a la empresa. Dejando en claro la necesidad de realizar mejorar las condiciones físicas del lugar de labores en iluminación, espacios de reposo para el descanso, espacios ventilados, a fin de mejorar el desempeño laboral en beneficio de la empresa.

Resultado que coincide con el estudio de Vaca (2017), quién en su investigación sobre la Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria, determina la relación entre las variables estudiadas. Concluyendo además que el estrés tiene alta influencia en el desempeño laboral, ocasionando alto nivel de desconcentración, dificultad para toma de decisiones, inadecuado clima laboral y baja motivación, impacto en el nivel de desempeño. Estudio relacionado a personas que actúan en un espacio físico en condiciones físicas determinadas y los grados de estrés en estos espacios y condiciones impactan directamente sobre el desempeño laboral.

Por otro lado, el obj. Espec. 2 fue demostrar la relación existente entre estrés psicológico y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19. Del resultado se determinó la existencia de una correlación considerable con nivel de 0,623, con sig. Bilateral de  $0,002 < 0,05$ , entre la dimensión y variable estudiada. Se demostró además que, cuando el nivel de estrés psicológico es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en el 36,7% como resultado de las encuestas realizadas. Resultado que deja en claro que mejorar los procesos sobre las tareas y la carga laboral, así como motivar la importancia del trabajo en equipo permitirá mejorar el ambiente en la empresa.



Resultado que coincide con el estudio de Herrán, (2016), quien concluyó que el estrés ocasiona daños físicos y psicológicos a los empleados, lo cual impacta su desempeño, concentración y en sus funciones, bajando la productividad y competitividad de la organización. Recomendado además el interés en la realización de tareas de trabajo en equipo, desarrollo de la comunicación efectiva y la asignación de tareas relacionadas a las capacidades de los empleados, a fin de apoyar al desarrollo eficiente de sus labores y evitar la sobrecarga laboral o el nacimiento del estrés.

Del mismo modo, coincide con el estudio de Monsalve, et. al., (2016), en su tesis sobre el estrés laboral en el departamento de operaciones y logística, de tipo descriptiva-No experimental, concluyó que, los operadores del equipo de operaciones y logística, mantienen imperfecto dominio sobre sus labores; el cual requiere de alto enfoque; no desarrollan trabajo en equipo y su comunicación es deficiente, ocasionando frustración en estos y estrés. Precisando que las causas esenciales observadas, ocasionan el estrés laboral de tipo psicológico.

Asimismo, Linares (2019), en su tesis referido a la carga de trabajo y estrés laboral, estudio de tipo empírico, estudio que concluyó que los resultados obtenidos evidenciaron la estrecha conexión directa con la variable carga de trabajo y estrés laboral, señalando que a mayor contribución en el trabajo incrementa el nivel de estrés en los Magistrados.

Finalmente, el obj. Espec. 3 fue demostrar la relación existente entre estrés de Comportamiento y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19. Del resultado se determinó la existencia de una correlación positiva considerable con nivel 0,607, con sig. Bilateral de  $0,001 < 0,05$ , de entre la dimensión y variable estudiada. Se demostró además que, cuando el nivel de estrés de comportamiento es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en el 23,3% como resultado de las encuestas realizadas. Perfilando que mejorar las condiciones del clima laboral en las relaciones personales, respeto a la jornada de labores, así como la realización de actividades para incrementar y fortalece las capacidades de los empleados, lo cual podrá permitir la mejora en el desempeño y compromiso de los colaboradores en favor de la organización.

Resultado similar al de Quispe (2016), en su tesis referido a niveles de estrés y clima laboral, deduciendo que es importante que la empresa identifique cuales

son los factores que ocasionan estrés en la fuerza laboral que afectan su nivel de desarrollo, a fin de que busquen soluciones a dicha situación. Lo cual resulta importante porque, considero que, si los integrantes de la fuerza de trabajo se ubican en un ámbito adecuado y se les permite todos los implementos necesarios para desplegar apropiadamente sus tareas, ello permitirá mitigar el estrés y mejorar su progreso.

Como se evidencian en los resultados obtenidos y el resultado de los trabajos de investigación relacionados, precisaron y dejaron en claro que el estrés es un flagelo directo a la productividad de las empresas, lo cuales sirvieron para recomendar medidas de control orientados al control y a la mejora del desempeño laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero, de acuerdo al resultado obtenido para el objetivo general, en el cruce de variables se demostró que cuando el nivel de estrés es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en 43,3% como resultado de las encuestas realizadas, lo cual se colige con el nivel de correlación positiva muy fuerte de 0,794, con sig. Bilateral de  $0,002 < 0,05$ . Resultado la correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas, lo cual no resulta beneficios para la empresa. Y demuestra la imperiosa necesidad de elaborar e implementar medidas de control sobre los niveles de estrés causados por la pandemia y la oportunidad de revertir los resultados para hacerlos beneficiosos a la empresa, ampliando el estudio con otras variables e implementando mecanismos de motivación e incentivo entre los colaboradores.

Segunda, del resultado relacionado al objetivo específico 1, entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2 del estudio realizado, se observa la relación significativa al nivel 0,791, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y variable estudiada. Se demostró además que, cuando el nivel de estrés físico es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en el 40,0% como resultado de las encuestas realizadas. Lo que no resulta beneficioso a la empresa. Requiriendo la necesidad de mejorar las condiciones físicas del lugar de labores en iluminación, espacios de reposo para el descanso, espacios ventilados, música agradable, a fin de revertir y controlar el estresor y mejorar el desempeño laboral en beneficio de la organización.

Tercera, del resultado relacionado al objetivo específico 2, entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2 del estudio realizado, se observa la relación significativa al nivel 0,623, indicando la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión y variable estudiada. Se demostró además que, cuando el nivel de estrés psicológico es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en el 36,7% como resultado de las encuestas aplicadas. Lo que no resulta beneficioso a la empresa. Requiriendo la necesidad de mejorar los procesos para delegar tareas, mejorar la carga laboral, incentivar la delegación de tareas, motivar la importancia del trabajo encomendado y mejorar el reconocimiento a los logros obtenidos, condiciones que permitirán mejorar el ambiente en la empresa.

Cuarta, del resultado relacionado al objetivo específico 3, entre la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2 del estudio realizado, se observa la relación significativa al nivel 0,607, indicando la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión y variable estudiada. Se demostró además que, cuando el nivel de estrés de comportamiento es alto mayor es el impacto sobre el desempeño laboral, demostrado en el 23,3% como resultado de las encuestas aplicadas. Lo que no resulta beneficioso a la empresa. Requiriendo la necesidad de mejorar las condiciones sobre las relaciones personales, poner énfasis sobre el respeto a la jornada de labores, realizar actividades para incrementar y fortalece las capacidades de los empleados, para obtener mejor desenvolvimiento y compromiso de los trabajadores en favor de la organización.

## **VII. RECOMENDACIONES**

El presente estudio, ha logrado comprobar la estrecha relación entre las variables y las dimensiones estudiadas, los resultados y conclusiones obtenidos, nos permiten observar que a mayor grado de estrés en sus distintas modalidades, influirán directamente sobre el desempeño laboral de los trabajadores, restándole productividad en las tareas encomendadas, lo cual no resulta beneficioso para la empresa, producto de ello realizamos las siguientes recomendaciones que permitirá tener control sobre los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral.

Primera, como se ha comprobado la existencia de una correlación muy fuerte entre las variables de estudio, comprobando el objetivo general sobre la influencia del estrés en el desempeño laboral, recomendando a la empresa implementar medidas que permitan controlar y mitigar los niveles de estrés causados por la pandemia que afectan a los trabajadores, implementando además mecanismos que motiven e incentiven a los colaboradores, con la finalidad de bajar los niveles de estrés y se aumente el desempeño laboral, además de aplicar el presente estudio a otras tiendas de la cadena Roky's,, lo cual resultará beneficioso para la empresa y permitirá replicar las medidas que se implementen, a fin de mejorar el desempeño laboral afectando de manera positiva en la producción.

Segunda, al comprobar la existencia de la correlación entre el estrés físico y el desempeño laboral, se recomienda mejorar las condiciones del ambiente físico de labores, las condiciones físicas de los vestidores haciéndolos

más confortables lo cual permitirá, mejorar la iluminación de estos espacios con luces que promuevan una sensación de quietud, implementar espacios de reposo para el descanso con música agradable, implementar medidas del control de la temperatura de los ambientes donde el trabajador se desarrolla y descansa, cálido en temporadas de frío y fresco en temporadas de calor. Todas estas medidas permitirán la mejora del desempeño laboral, en beneficio de la empresa, lo cual se recomienda además replicar en otras tiendas de la cadena Roky's.

Tercera, al comprobar la existencia de la correlación entre el estrés psicológico y el desempeño laboral, se recomienda mejorar los procesos para delegar tareas, a fin de que los trabajadores se sientan cómodos al desarrollarlas y mejorar la carga laboral, a fin de lograr una buena predisposición para el desarrollo de estas, por otro lado se recomienda además implementar incentivos para el hacerse cargo de más responsabilidades, dando importancia a trabajo en equipo y mejorar el reconocimiento de los logros que se obtengan, lo cual resultará positivo entre el personal al cumplir sus funciones sin sentir presión y de esta forma mostrarán sus cualidades de manera relajada en el desarrollo de las tareas propias del trabajo.

Cuarta, al comprobar la existencia de la correlación entre el estrés de comportamiento y el desempeño laboral, se recomienda mejorar las condiciones sobre las relaciones personales, motivando al personal en presentar actitudes a una comunicación abierta y sin obstáculos entres estos. Asimismo, se recomienda desarrollar actividades para incrementar y fortalece las capacidades de los empleados, para obtener mejor desempeño y compromiso de los estos en favor de la empresa, dando oportunidad de promover el desarrollo profesional y resaltar el reconocimiento a los logros obtenidos, además de ello resalta el respeto a la jornada laboral y promover actividades al aire libre que les permita la integración y lograr el compromiso e identidad de los trabajadores con la empresa.

## REFERENCIAS

Ajit, R (2020). A Comprehensive Guide for Design, Collection, Analysis and Presentation of Likert and other Rating Scale Data. Independently published

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3º Ed.) Colombia. PEARSON.

Caballero, A. (2003) *Factores que influyen como motivantes para un buen desempeño laboral en los docentes de una escuela del nivel medio superior. Tesis para optar el grado de maestro en ciencias de la administración con especialidad en relaciones industriales.* Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

Carrasco, S. (2015). Metodología de la Investigación Científica. San Marcos.

Cubillos, B., Velasquez, F. y Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. Revista ElSevier Doyma. 5(10). 69-73. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v5n10/2027-5692-sdn-5-10-69.pdf>

Del Hoyo, M. (2004). Estrés Laboral. Madrid: Ed. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Davis, C. (2021). Medical Definition of Stress. Recuperado de: <https://www.medicinenet.com/stress/definition.htm>

Fasih, T., Patrinos, H., Najeeb, M. (2020). The impact of COVID-19 on labor market outcomes: Lessons from past economic crises. Obtenido de: <https://blogs.worldbank.org/education/impact-covid-19-labor-market-outcomes-lessons-past-economic-crises>

Fernandez, F. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo UF0346. La Rioja, España. Editorial Tutor Formación.

Gestión (2020). BCG: El 80% de bares y restaurantes de América Latina corren riesgo de quebrar. Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/bcg-el-80-de-bares-y-restaurantes-de-america-latina-corren-riesgo-de-quebrar-nndc-noticia/?ref=gesr>

García, A. (2021). Sector gastronómico: Un nuevo inicio en el bicentenario del Perú. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sector-gastronomico-un-nuevo-inicio-en-el-bicentenario-del-peru-1#:~:text=Del%202020%20al%20primer%20cuatrimestre,en%20la%20historia%20del%20Per%C3%BA.&text=Desde%20marzo%20del%202020%20C%20cerraron,en%20este%20sector%20de%20servicios.>

Genest, C., Neslehova, J., Rémillard, B. (2013). On the estimation of Spearman's rho and related tests of independence for possibly discontinuous multivariate data. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0047259X13000213?token=DE78FBBB6209A6595F96A53CD6A6A3CF302700D6BF934D65D89233F54341FC012BD9B990D1A1C522F385FF52C19F26DF&originRegion=us-east-1&originCreation=20220613051253>

Gilboa S, Shirom A, Fried Y, Cooper C. (2008) A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. PERSONNEL PSYCHOLOGY 2008, 61, 227–271. Obtenido de: <https://eprints.lancs.ac.uk/id/eprint/45119/1/10.pdf>.



- Glazer, S., Liu, C. (2017). Work, Stress, Coping, and Stress Management. Obtenido de <https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.01.0001/acrefore-9780190236557-e-30#acrefore-9780190236557-e-30-bibliography-0001>
- Gliem, J. Gliem, R. (2003). Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales. Recuperado de: <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/gliem+&+gliem.pdf?sequence=1>
- Goicochea, L. Y. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea\\_el.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1)
- Hamid, S., et al. (2018). A Study on the Occupational Stress, Job Satisfaction and Job Performance among Hospital Nurses in Llam, Irán. Journal of Clinical and Diagnostic Research, ISSN – 0973 – 709X. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2018/27410.11573>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.) México: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A.
- Herrán, J. N. (2016). Diagnóstico del estrés laboral empresa Continental de Concentrados E.U. en la ciudad de Villavicencio. Bogota - Colombia. Recuperado de: <http://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/769>
- Indeed Editorial Team (2021). Career Development: Definition and Tips. Recuperado de: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-career-development>

Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2021). Subsector restaurantes decreció 5048. En febrero 2021. Obtenido de: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/subsector-restaurantes-decrecio-5048-en-febrero-de-2021-12852/>

International Labour Organization (2021). Statistics on labour productivity. Which country has the highest labour productivity?. Recuperado de: <https://ilostat.ilo.org/topics/labour-productivity/>

Isalam, S. (2022) Top 6 Data Collection Tools That Help Take Sensible Decisions. Recuperado de: <https://wperp.com/88793/best-data-collection-tools/>

Linares, S. (2019). Carga de trabajo y estrés laboral en Magistrados de Lima Metropolitana. Lima – Perú. Recuperado de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARES\\_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5518/LINARES_PS.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Mental Health Foundation. (2021). Stress is the feeling of being overwhelmed or unable to cope with mental or emotional pressure. Obtenido de <https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/s/stress>

Mesa, J. (2017). El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial. Blog Grupo P&A. recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>

Ministerio de Salud (2021). Salud mental: El 52.2% de limeños sufre de estrés debido a la pandemia. Obtenido de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/499838-el-52-2-de-limenos-sufre-de-estres-debido-a-la-pandemia-de-la-covid-19>

Ministerio de Salud (2022). Situación Actual COVID-19 Perú 2020-2022. Obtenido de: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/coronavirus/coronavirus140122.pdf>

Monsalve, L. Montero, W. y Sánchez, M. (2016). Estrés laboral en el departamento de operaciones y logística de la región central de una empresa recuperadora de material ferroso ubicada en Santa Lucía EDO. Miranda – Venezuela. Recuperado de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3962/1/monsalmontsanc.pdf>

Ni Putu, I., et al. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*, Vol.29, 515-520. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862119301974>

Osburn H. (2000). Coefficient alpha and related internal consistency reliability coefficients. *Psychological Methods*, 5, 343-355. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/c65a/b8997cb48561a76c922ec971eb434986e78c.pdf>

Quispe, S. K. (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una Empresa Privada de Lima. Recuperado de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/366/QUISPE%20GAMIO%2c%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orús, A. (2022). Número de personas fallecidas a consecuencia del coronavirus a nivel mundial a fecha de 26 de enero de 2022, por continente. Obtenido de: <https://es.statista.com/estadisticas/1107719/covid19-numero-de-muertes-a-nivel-mundial-por-region/>

Organización Internacional del Trabajo (2022). Panorama Laboral 2021, OIT: Tras dos años de pandemia la recuperación del empleo ha sido insuficiente en América Latina y el Caribe. Obtenido de: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_836198/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_836198/lang--es/index.htm)

- Ozdemir, S., & Kerse, G. (2020). The Effects of COVID 19 Process on Health Care Workers: Analysing of the Relationships between Optimism, Job Stress and Emotional Exhaustion. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences*, 9(2), 178-201. Disponible en: <http://doi.org/10.17583/rimcis.2020.5849>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pedraza, E., Amaya, G., Conde, M. (2009) Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Instituto de Investigación Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo- Venezuela. Artículo obtenido de: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Perú21 (2022). Economía. Ausentismo laboral por COVID-19 llega a 30%. Obtenido de: <https://peru21.pe/economia/ausentismo-laboral-por-covid-19-llega-a-30-noticia/>
- Rasool, S., et al. (2020). Sustainable Work Performance: The Roles of Workplace Violence and Occupational Stress. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2020, 17(3) 912. <https://doi.org/10.3390/ijerph17030912>
- Ravikiran, A. (2022). Population vs Sample: Definitions, Differences and Examples. Recuperado de: <https://www.simplilearn.com/tutorials/machine-learning-tutorial/population-vs-sample>
- Salirrosas y Rodríguez (2015) en su tesis “Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza”

- Sampson, S. (2020). Why stress happens and how to manage it. Recuperado de: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/145855>
- Silva, D., et al (2020). COVID-19 and the pandemic of fear: reflections on mental health. *Revista de saude pública*, 54, 46. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2020054002486>
- Tavakol, M. y Dennick, Reg. (2011). Making sense of Cronbach's Alpha. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4205511/>
- Vaca, S. M. (2017). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil (Tesis de pregrado). Recuperado de <file:///C:/Users/YEYMI/Downloads/Documents/UDLAE-TP-2017-05.pdf>
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica. Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. (2ª ed.), Lima, Perú: San Marcos.
- Wainwright, B. (2018). What is employee performance?. Recuperado de: <https://www.effactory.com/knowledge/what-is-employee-performance/>
- Weller, J. (2020). “La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales”. Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/67), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- World Bank Group (2022). Global Economic Prospects. A World Bank Group Flagship Report. January 2022. Obtenido de: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/36519/9781464817601.pdf>
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 115-120. Obtenido de

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/download/17317/14574/60360>

## **ANEXOS**

## Anexo 1 Matriz de Consistencia

Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19 del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 - Chorrillos, 2022

ESTRÉS					DESEMPEÑO LABORAL										
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VAR.			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA					
Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en tiempos de COVID-19 del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 - Chorrillos, 2022	General	General	General	V1	ESTRÉS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL Se define al estrés, como la manera de reacción de nuestro organismo en los aspectos fisiológicos, psicológicos y de conductual (comportamiento), ante elementos o condiciones a los que trata de adaptarse y ajustarse ocasionado por presiones externas e internas, y en el ámbito laboral esta surge cuando aparece el desbalance entre la persona, la posición de trabajo y la empresa, lo expresado según Del Hoyo, (2004).	DEFINICIÓN OPERACIONAL Para poder medir la variable estrés, se tomará las dimensiones identificadas para tal fin como son: estrés físico, estrés psicológico y estrés conductual	Estrés Físico Flejo Inhibición Temperatura Espacio Físico	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Tipo de muestra Básica Nivel de muestra Descriptiva - Correlacional					
	Específicos	Específicos	Específicos	DESEMPEÑO LABORAL							Se puede definir como la habilidad y la motivación o esfuerzo, en el que la habilidad se conforma por el crecimiento en aptitudes, destrezas y recursos, así mismo la motivación, está compuesta por el afán y la obligación, según Cubillos, et al, (2014).	Para poder medir la variable desempeño laboral, se tomará las dimensiones identificadas para tal fin como son: habilidades sociales, motivación con promiso	Estrés Psicológico Carga mental de trabajo Control sobre las tareas	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	* Básica * Descriptiva - Correlacional $O_1 - r = O_2$
	Específicos	Específicos	Específicos			Motivación Individual Cognitiva Emocional	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	77777777777777777777 77777777777777777777	Criterio Inclusion Colaboradores de la tienda Roky's	Criterio Exclusion					
	Específicos	Específicos	Específicos			Compromiso Reconocimiento Confianza Empoderamiento	(1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Técnicas e instrumentos Encuesta y Cuestionario Procesamiento de Datos	* Estadística y SPSS.						
	Específicos	Específicos	Específicos												

## Anexo 2 Operacionalización de Variables

**Anexo 1 Operacionalización de Variables**

**Tabla 1**

Variable 1		Operacionalización de la Variable Estrés		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición Ordinal	Escala de medición
Estrés Físico	Ruido	1,2,3	(1) Totalmente en desacuerdo	Ordinal
	Iluminación	4,5,6	(2) En desacuerdo	
	Temperatura	7,8,9	(3) Indiferente	
	Espacio físico	10,11,12	(4) De acuerdo	
Estrés Psicológico	Carga mental de trabajo	13,14,15	(5) Totalmente de acuerdo	
Estrés de Comportamiento	Control sobre las tareas	16,17,18,19		
	Jornada laboral	10,21,22,23		
	Relaciones interpersonales	24,25,26		
	Desarrollo profesional	27,28,29,30		

**Nota:** Elaboración propia.

**Tabla 2**

Variable 2		Operacionalización de la Desempeño Laboral		
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medición Ordinal	Escala de medición
Habilidades sociales	Iniciativa	1,2,3,4	(1) Totalmente en desacuerdo	Ordinal
	Comunicación	5,6,7,8	(2) En desacuerdo	
	Empatía	9,10,11	(3) Indiferente	
Motivación	Individual	12,13,14	(4) De acuerdo	
	Colectiva	15,16,17	(5) Totalmente de acuerdo	
Compromiso	Económica	18,19,20		
	Reconocimiento	21,22,23		
	Confianza	24,25,26,27		
	Empoderamiento	28,29,30		

**Nota:** Elaboración propia.



## Anexo 3. Instrumentos

### Cuestionario 1. Estrés



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre diversos atributos sobre el **estrés** entre el personal que labora en la organización, para el cual se plantea las siguientes escalas:

Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural. Contestando a todas las preguntas respecto a la labor que realiza como colaborador de la empresa,

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 – Chorrillos, 2022.

DIMENSION	N°	ITEM	1	2	3	4	5
ESTRÉS FÍSICO	1	Usted cree que el nivel de ruido ocasionado por los reclamos de los clientes, no le permite entablar una buena comunicación con estos.					
	2	Considera usted que algunas veces el desarrollo de tareas Individuales se vean limitadas por los ruidos debido a accidentes con las vajillas					
	3	Considera usted que la iniciativa de cada persona, es apocada por los ruidos ocasionados en el ambiente de trabajo					
	4	Cree usted que una iluminación inadecuada impida a los colaboradores tomar la iniciativa para desarrollarse en su lugar de labores					
	5	Usted considera que el buen trabajo colectivo se deba a la adecuada iluminación de los espacios del centro de labores					
	6	Considera usted que la buena comunicación se deba a la adecuada iluminación de los espacios del centro de labores					
	7	Considera usted que el uniforme de uso diario, permite una temperatura corporal adecuada para el desarrollo del trabajo individual					
	8	Considera usted que la empatía que hay entre compañeros de trabajo, se deba por la adecuada temperatura de los espacios de centro de labores					
	9	Cree usted sentirse mas seguro, si la empresa le establece un area adecuada para el desempeño de sus funciones					
	10	Piensa que si le brindan un ambiente adecuado en el trabajo, le permitirá tener mayor confianza para desarrollar mejor sus tareas					
	11	Cree usted que la buena comunicación en el ambiente de trabajo, se deba al adecuado espacio físico para el desarrollo de sus funciones					
	ESTRÉS SICOLÓGICO	12	Algunas veces usted toma la iniciativa de hacer mejoras en su ambiente de trabajo para lograr un buen clima laboral				
13		Siente usted que si desarrolla adecuadamente sus tareas asignadas, le permitirá lograr ser reconocido como el empleado del mes					
14		Piensa usted que la confianza en el equipo de trabajo, mejora la capacidad para lograr un buen desarrollo de las tareas asignadas					
15		Cree usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, motiva a realizar esfuerzo físico y mental en pos de un mejor desempeño laboral					
16		Considera usted que un buen control sobre sus funciones, permitira que los empleadores le empoderen sobre las actividades que mejor desempeña					
17		Considera usted que el trabajo colectivo le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas					
18		Piensa usted que el trabajo individual, le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas					
19		Cree usted que el ser reconocido, le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas					
20		Considera usted que trabajar mas de la jornada laboral diaria, le permitira lograr un incentivo economico adicional					
21		Considera usted que ser reconocido como el mejor trabajador del mes, se deba a buen trabajo durante la jornada laboral					
22		Cree usted que una buena comunicacion con sus pares durante la jornada laboral, le permite cumplir adecuadamente con sus funciones					
23		Considera usted que el trabajo colectivo permite realizar mejor las actividades durante la jornada laboral					
ESTRÉS DE COMPORTAMIENTO	24	Usted cree que las relaciones interpersonales entre los colaboradores, permite un mejor ambiente de trabajo y motiva a solucionar probables incidentes laborales					
	25	Usted cree que la confianza obtenida en su ambiente laboral, se deba a las buenas relaciones interpersonales					
	26	Cree usted que la buena comunicación en el ambiente de trabajo, se deba a las buenas relaciones interpersonales					
	27	Cree usted que el buen desarrollo de sus funciones, se deba al trabajo colectivo de los trabajadores					
	28	Considera usted que los incentivos motivan a los colaboradores en esforzarse y en lograr un mejor desarrollo de sus funciones asignadas					
	29	Considera usted tomar la iniciativa para desarrollar el trabajo encomendado, le permite lograr un estado de satisfacción					
	30	Piensa usted que la confianza en el equipo de trabajo, motivan a los colaboradores a un mejor desarrollo de las tareas asignadas					

## Anexo 4. Instrumentos

### Cuestionario 2. Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMIN ISTRACION**

**Instrucciones:** A continuación, se presenta un conjunto de diferentes situaciones que tratan sobre diversos atributos sobre el *desempeño laboral* entre el personal que labora en la organización, para el cual se plantea las siguientes escalas:

Muy de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Recuerde que no hay respuestas correctas e incorrectas. Trate de presentar la respuesta que le resulte natural. Contestando a todas las preguntas respecto a la labor que realiza como colaborador de la empresa,

**Objetivo:** Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante ROKY'S tienda Huaylas 1 – Chorrillos, 2022.

DIMENSION	N°	ITEM	1	2	3	4	5
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	1	Muestra usted iniciativa para no ocasionar ruidos en su área para no generar molestias a sus compañeros					
	2	Considera usted que el ambiente físico es estresante y los trabajadores tienen iniciativa para mejorar su desempeño					
	3	Considera usted que para lograr un mejor desarrollo laboral resultaría necesario tomar iniciativa de establecer comunicación asertiva					
	4	Considera usted que la iluminación inapropiada es un impedimento para que los trabajadores tomen iniciativa de desempeñarse apropiadamente en su función asignada					
	5	Considera usted que la buena comunicación que se refleja en el ambiente sea por la adecuada iluminación en los espacios de sus áreas asignadas					
	6	Observa que un buen ambiente laboral genera una buena comunicación entre los colaboradores del área					
	7	Observa que la jornada laboral que realiza con sus compañeros de trabajo, se realiza con éxito por la buena comunicación que existe en el equipo					
	8	Observa que las buenas relaciones interpersonales que existe en el trabajo, se deba a la buena comunicación que existe entre los colaboradores					
	9	Considera usted que la buena empatía que hay entre los colaboradores, se deba por la adecuada relación que existe entre estos					
	10	Considera usted que la adecuada temperatura que hay en los espacios del centro de labores, es por la buena empatía que existe entre compañeros de trabajo					
	11	Considera usted que su desarrollo profesional en la empresa se deba por la buena empatía que maneja usted para cumplir sus funciones					
	12	Considera usted que el buen desarrollo de tareas Individuales, se deba a su capacidad mental que tiene en su desempeño laboral					
<b>MOTIVACION</b>	13	Considera usted que el resultado de obtener un mejor control sobre sus tareas, se deba a trabajo individual que desarrolla					
	14	Siente usted que existe la temperatura corporal es la adecuada en el ambiente de trabajo, toda vez que le permite desarrollarse individualmente					
	15	Usted considera que un buen trabajo colectivo se deba por los adecuados espacios físicos, que permite el desarrollo de los colaboradores					
	16	Considera usted que al tener un buen control sobre las tareas asignadas, es por el buen trabajo colectivo que desarrollan los colaboradores en cumplimiento de sus funciones					
	17	Considera usted que la buena relación interpersonal que existe en la empresa, es por el buen trabajo colectivo que se realiza con el equipo de trabajo					
	18	Observa usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, compensa las horas de la jornadas laboral diaria					
	19	Considera usted que el buen desarrollo personal que viene realizando en sus funciones, se deba a los incentivos económicos adicionales que ofrece la empresa					
	20	Observa usted que el esfuerzo físico y mental que realiza el colaborador, deben ser reconocidos económicamente para tener un mejor desempeño laboral					
	21	Considera usted que el reconocimiento, le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas					
	22	Considera usted que durante la jornada laboral deba existir algún tipo de reconocimiento adicional, por haber cumplidos los objetivos fijados por la empresa					
	23	Piensa usted que las funciones adicionales a sus labores, deban ser compensadas con algún tipo de reconocimiento como ascenso y/o bonificaciones					
	<b>COMPROMISO</b>	24	Se sentiría usted más confiado, si la empresa le asigna un área adecuada para el desarrollo de sus funciones				
25		Considera usted que la carga de trabajo que se le asigna, es por el nivel de confianza que ha venido demostrado a sus empleadores					
26		Usted cree que el buen compañerismo que hay en la empresa, es por la confianza que existe en el ambiente laboral					
27		Piensa usted que el desarrollo profesional que realiza cada colaborador, es por el nivel de confianza que existe en el ambiente laboral					
28		Considera usted que el empoderamiento que hay en el equipo, es por la buena capacidad mental que tienen los colaboradores para atención con los clientes					
29		Considera usted que un buen control sobre las funciones, permite que los empleadores empoderen a los colaboradores por su buen desempeño					
30		Piensa usted que el buen desarrollo profesional que realiza cada responsable de área, es por el nivel de empoderamiento que reciben					



Observación:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de  
Corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombre del Juez Validador: Dra. Lupe Esther  
Grous Cortez DNI: 07539368

Pertinencia 1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Pertinencia 2: El ítem es apropiado para representar al  
Componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados  
Son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto  
Informante Metodóloga

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS**

N°	DIMENSION/ITEMS		Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencia
	VARIABLE: ESTRÉS		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN: Estrés Físico			M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A	
1	Ruido	Usted cree que el nivel de ruido ocasionado por los reclamos de los clientes, no le permite establecer una buena comunicación con ellos.			x			x				x			
2		Considera usted que algunas veces el desarrollo de tareas individuales se ven limitadas por los ruidos debido a accidentes con los vagones				x		x				x			
3		Considera usted que la iniciativa de cada persona, se ve afectada por los ruidos ocasionados en el ambiente de trabajo			x			x						x	
4	Iluminación	Cree usted que una iluminación inadecuada impide a los colaboradores tomar la iniciativa para desarrollarse en su lugar de				x			x					x	
5		Usted considera que el buen trabajo colectivo se debe a la adecuada iluminación de los espacios del centro de labores			x				x					x	
6		Considera usted que la buena comunicación se debe a la adecuada iluminación de los espacios del centro de labores			x				x			x			
7	Temperatura	Considera usted que el uniforme de uso diario, permite una temperatura corporal adecuada para el desarrollo del trabajo individual				x			x					x	
8		Considera usted que la empresa que hoy existe compartenos de trabajo, se debe por la adecuada temperatura de los espacios de				x			x					x	
9		Cree usted sentirse más segura, si la empresa le establece un área adecuada para el desempeño de sus funciones			x				x					x	
10	Espacio Físico	Piensa que si le brindan un ambiente adecuado en el trabajo, le permitirá tener mayor confianza para desarrollar mejor sus tareas			x				x				x		
11		Cree usted que la buena comunicación en el ambiente de trabajo, se debe al adecuado espacio físico para el desarrollo de sus funciones				x				x				x	
12		Algunas veces usted toma la iniciativa de hacer mejoras en su ambiente de trabajo para lograr un buen clima laboral				x				x				x	
DIMENSIÓN: Estrés Psicológico															
13	Carga Mental de Trabajo	Siente usted que si desarrolla adecuadamente sus tareas asignadas, le permite lograr ser reconocido como el empleado del mes				x				x				x	
14		Piensa usted que la confianza en el equipo de trabajo, mejora la capacidad para lograr un buen desarrollo de las tareas asignadas					x			x				x	
15		Cree usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, motiva a realizar esfuerzo físico y mental en pos de un mejor				x				x					x
16	Control sobre las tareas	Considera usted que un buen control sobre sus funciones, permitirá que los empleadores le empoderen sobre las actividades que mejor					x			x				x	
17		Considera usted que el trabajo colectivo le permite tener un mejor				x				x				x	
18		Piensa usted que el trabajo individual, le permite tener un mejor					x				x			x	
19		Cree usted que al ser reconocido, le permite tener un mejor control						x			x				x
DIMENSIÓN: Estrés de Comportamiento															
20	Jornada Laboral	Considera usted que trabajar más de la jornada laboral diaria, le permite lograr un incentivo económico adicional				x				x				x	
21		Considera usted que ser reconocido como el mejor trabajador del mes, se debe a buen trabajo durante la jornada laboral					x				x				x
22		Cree usted que una buena comunicación con sus pares durante la jornada laboral, le permite cumplir adecuadamente con sus					x					x			
23		Considera usted que el trabajo colectivo permite realizar mejor las						x				x			
24	Relaciones Interpersonales	Usted cree que las relaciones interpersonales entre los colaboradores, permite un mejor ambiente de trabajo y motiva a					x				x				x
25		Usted cree que la confianza obtenida en su ambiente laboral, se debe					x				x				x
26		Cree usted que la buena comunicación en el ambiente de trabajo, se debe a las buenas relaciones interpersonales						x					x		
27	Desarrollo Personal	Cree usted que el buen desarrollo de sus funciones, se debe al					x								x
28		Considera usted que los incentivos motivan a los colaboradores en esforzarse y en lograr un mejor desarrollo de sus funciones asignadas						x							x
29		Considera usted tomar la iniciativa para desarrollar el trabajo encomendado, le permite lograr un estado de satisfacción						x							x
30		Piensa usted que la confianza en el equipo de trabajo, motiva a los colaboradores a un mejor desarrollo de las tareas asignadas							x						x

Observaciones:

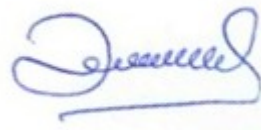
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del Juez Validador: Ivette Cecilia Plasencia Mariños DNI: 18099550

Pertinencia 1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia 2: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ivette', with a horizontal line underneath.

Firma del Experto Informante  
Especialista en Administración

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE ESTRÉS**

N°	DIMENSION/ ITEM#				Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencia
	VARIABLE: ESTRÉS				M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN: Estrés Físico				M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M		
1	Ruido	Usted cree que el nivel de ruido ocasionado por los reclamos de los clientes, no le permite establecer una buena comunicación con estos.				x				x				x			
2		Considera usted que algunas veces el desarrollo de tareas individuales se ven limitadas por los ruidos debido a accidentes con las vajillas					x			x				x			
3		Considera usted que la iniciativa de cada persona, se apocada por los ruidos ocasionados en el ambiente de trabajo				x				x				x			
4	Iluminación	Cree usted que una iluminación inadecuada impide a los colaboradores tomar la iniciativa para desarrollarse en su lugar de					x				x				x		
5		Usted considera que el buen trabajo colectivo se debe a la adecuada iluminación de los espacios del centro de labores					x				x				x		
6		Considera usted que la buena comunicación se debe a la adecuada iluminación de los espacios del centro de labores				x					x				x		
7	Temperatura	Considera usted que el uniforme de uso diario, permite una temperatura corporal adecuada para el desarrollo del trabajo individual					x				x				x		
8		Considera usted que la empatía que hay entre compañeros de trabajo, se debe por la adecuada temperatura de los espacios de					x				x				x		
9		Cree usted sentirse más seguro, si la empresa le establece un área adecuada para el desempeño de sus funciones				x					x				x		
10	Espacio Físico	Piensa que si le brindan un ambiente adecuado en el trabajo, le permitirá tener mayor confianza para desarrollar mejor sus tareas				x					x				x		
11		Cree usted que la buena comunicación en el ambiente de trabajo, se debe al adecuado espacio físico para el desarrollo de sus funciones					x				x				x		
12		Algunas veces usted toma la iniciativa de hacer mejoras en su ambiente de trabajo para lograr un buen clima laboral					x				x				x		
DIMENSIÓN: Estrés Psicológico																	
13	Carga Mental de Trabajo	Siendo usted que si desarrolla adecuadamente sus tareas asignadas, le permitirá lograr ser reconocido como el empleado del mes					x				x				x		
14		Piensa usted que la confianza en el equipo de trabajo, mejora la capacidad para lograr un buen desarrollo de las tareas asignadas								x				x			
15		Cree usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, motiva a realizar esfuerzos físico y mental en pos de un mejor					x				x				x		
16	Control sobre las tareas	Considera usted que un buen control sobre sus funciones, permítela que los empleadores le empoderen sobre las actividades que mejor								x				x			
17		Considera usted que el trabajo colectivo le permite tener un mejor					x				x				x		
18		Piensa usted que el trabajo individual, le permite tener un mejor								x				x			
19		Cree usted que al ser reconocido, le permite tener un mejor control								x				x			
DIMENSIÓN: Estrés de Comprometimiento																	
20	Jornada Laboral	Considera usted que trabajar más de la jornada laboral diaria, le permita lograr un incentivo económico adicional					x				x				x		
21		Considera usted que ser reconocido como el mejor trabajador del mes, se debe a buen trabajo durante la jornada laboral								x					x		
22		Cree usted que una buena comunicación con sus pares durante la jornada laboral, le permite cumplir adecuadamente con sus					x				x				x		
23		Considera usted que el trabajo colectivo permite realizar mejor las								x					x		
24	Relaciones Interpersonales	Usted cree que las relaciones interpersonales entre los colaboradores, permite un mejor ambiente de trabajo y motiva a								x					x		
25		Usted cree que la confianza obtenida en su ambiente laboral, se debe								x					x		
26		Cree usted que la buena comunicación en el ambiente de trabajo, se debe a las buenas relaciones interpersonales								x					x		
27	Desarrollo Personal	Cree usted que el buen desarrollo de sus funciones, se debe al					x				x				x		
28		Considera usted que los incentivos motivan a los colaboradores en esforzarse y en lograr un mejor desarrollo de sus funciones asignadas								x					x		
29		Considera usted tomar la iniciativa para desarrollar el trabajo encomendado, le permite lograr un estado de satisfacción					x				x				x		
30		Piensa usted que la confianza en el equipo de trabajo, motiva a los colaboradores a un mejor desarrollo de las tareas asignadas								x					x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas DNI: 08404690

Pertinencia 1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia 2: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Ing. Estadístico

CIP 49863



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIÓN/ ÍTEMS		Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencia
			M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN: Habilidades Sociales												
1	Habilidades Sociales	Muestra usted iniciativa para no ocasionar ruidos en su área para no generar molestias a sus compañeros			x			x			x	
2		Considera usted que el ambiente físico es estresante y los trabajadores tienen iniciativa para mejorar su desempeño				x			x			x
3		Considera usted que para lograr un mejor desarrollo laboral resultaría necesario tomar iniciativa de establecer comunicación asertiva			x			x			x	
4		Considera usted que la iluminación inapropiada es un impedimento para que los trabajadores tomen iniciativa de desempeñarse apropiadamente en su función asignada				x			x			x
5	Comunicación	Considera usted que la buena comunicación que se refleja en el ambiente sea por la adecuada iluminación en los espacios de sus áreas asignadas			x			x			x	
6		Observa que un buen ambiente laboral genera una buena comunicación entre los colaboradores del área				x			x			x
7		Observa que la jornada laboral que realiza con sus compañeros de trabajo, se realiza con éxito por la buena comunicación que existe en el equipo			x				x			x
8	Empatía	Observa que las buenas relaciones interpersonales que existe en el trabajo, se deba a la buena comunicación que existe entre los colaboradores				x			x			x
9		Considera usted que la buena empatía que hay entre los colaboradores, se deba por la adecuada relación que existe entre estos			x			x			x	
10		Considera usted que la adecuada temperatura que hay en los espacios del centro de labores, es por la buena empatía que existe entre compañeros de trabajo				x			x			x
11		Considera usted que su desarrollo profesional en la empresa se deba por la buena empatía que maneja usted para cumplir sus funciones			x			x			x	
DIMENSIÓN: Motivación												
12	Individual	Considera usted que el buen desarrollo de tareas individuales, se deba a su capacidad mental que tiene en su desempeño laboral				x			x			x
13		Considera usted que el resultado de obtener un mejor control sobre sus tareas, se deba a trabajo individual que desarrolla			x				x			x
14		Siente usted que existe la temperatura corporal es la adecuada en el ambiente de trabajo, toda vez que le permite desarrollarse individualmente				x			x			x
15	Colectiva	Usted considera que un buen trabajo colectivo se deba por los adecuados espacios físicos, que permite el desarrollo de los colaboradores			x				x			x
16		Considera usted que al tener un buen control sobre las tareas asignadas, es por el buen trabajo colectivo que desarrollan los colaboradores en cumplimiento de sus funciones				x			x			x
17		Considera usted que la buena relación interpersonal que existe en la empresa, es por el buen trabajo colectivo que se realiza con el equipo de trabajo			x				x			x
18	Económica	Observa usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, compensa las horas de la jornadas laboral diaria				x			x			x
19		Considera usted que el buen desarrollo personal que viene realizando en sus funciones, se deba a los incentivos económicos adicionales que ofrece la empresa			x				x			x
20		Observa usted que el esfuerzos físico y mental que realiza el colaborador, deben ser reconocidos económicamente para tener un mejor desempeño laboral				x			x			x
DIMENSIÓN: Compromiso												
21	Reconocimiento	Considera usted que el reconocimiento, le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas			x				x			x
22		Considera usted que durante la jornada laboral deba existir algún tipo de reconocimiento adicional, por haber cumplidos los objetivos fijados por la empresa				x			x			x
23		Piensa usted que las funciones adicionales a sus labores, deban ser compensadas con algún tipo de reconocimiento como ascenso y/o bonificaciones			x				x			x
24	Confianza	Se sentiría usted más confiado, si la empresa le asigna un área adecuada para el desarrollo de sus funciones				x			x			x
25		Considera usted que la carga de trabajo que se le asigna, es por el nivel de confianza que ha venido demostrado a sus empleadores			x				x			x
26		Usted cree que el buen compañerismo que hay en la empresa, es por la confianza que existe en el ambiente laboral				x			x			x
27		Piensa usted que el desarrollo profesional que realiza cada colaborador, es por el nivel de confianza que existe en el ambiente laboral				x			x			x
28	Empoderamiento	Considera usted que el empoderamiento que hay en el equipo, es por la buena capacidad mental que tienen los colaboradores para atención con los clientes				x			x			x
29		Considera usted que un buen control sobre las funciones, permite que los empleadores empoderen a los colaboradores por su buen desempeño			x				x			x
30		Piensa usted que el buen desarrollo profesional que realiza cada responsable de área, es por el nivel de empoderamiento que reciben				x			x			x

Observación:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de  
Corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y Nombre del Juez Validador: Dra. Lupe Esther

Grous Cortez DNI: 07539368

Pertinencia 1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Pertinencia 2: El ítem es apropiado para representar al

Componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados  
Son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto  
Informante Metodóloga



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN/ ÍTEMS		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia	
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		M	D	A	A	M	M	D	A	M	M	D	A		M
	DIMENSIÓN: Habilidades Sociales		D	D	A	A	D	D	A	A	D	D	A	A		A
1	Habilidades Sociales	Muestra usted iniciativa para no ocasionar ruidos en su área para no generar molestias a sus compañeros			x					x					x	
2		Considera usted que el ambiente físico es estresante y los trabajadores tienen iniciativa para mejorar su desempeño				x					x					x
3		Considera usted que para lograr un mejor desarrollo laboral resultaría necesario tomar iniciativa de establecer comunicación asertiva			x					x						x
4		Considera usted que la iluminación inapropiada es un impedimento para que los trabajadores tomen iniciativa de desempeñarse apropiadamente en su función asignada				x					x					x
5	Comunicación	Considera usted que la buena comunicación que se refleja en el ambiente sea por la adecuada iluminación en los espacios de sus áreas asignadas			x					x					x	
6		Observa que un buen ambiente laboral genera una buena comunicación entre los colaboradores del área				x					x					x
7		Observa que la jornada laboral que realiza con sus compañeros de trabajo, se realiza con éxito por la buena comunicación que existe en el equipo				x					x					x
8		Observa que las buenas relaciones interpersonales que existe en el trabajo, se deba a la buena comunicación que existe entre los colaboradores				x					x					x
9	Empatía	Considera usted que la buena empatía que hay entre los colaboradores, se deba por la adecuada relación que existe entre estos				x					x					x
10		Considera usted que la adecuada temperatura que hay en los espacios del centro de labores, es por la buena empatía que existe entre compañeros de trabajo					x					x				x
11		Considera usted que su desarrollo profesional en la empresa se deba por la buena empatía que maneja usted para cumplir sus funciones					x					x				x
DIMENSIÓN: Motivación																
12	Individual	Considera usted que el buen desarrollo de tareas individuales, se deba a su capacidad mental que tiene en su desempeño laboral					x				x					x
13		Considera usted que el resultado de obtener un mejor control sobre sus tareas, se deba a trabajo individual que desarrolla				x						x				x
14		Siente usted que existe la temperatura corporal es la adecuada en el ambiente de trabajo, toda vez que le permite desarrollarse individualmente					x					x				x
15	Colectiva	Usted considera que un buen trabajo colectivo se deba por los adecuados espacios físicos, que permite el desarrollo de los colaboradores				x						x				x
16		Considera usted que al tener un buen control sobre las tareas asignadas, es por el buen trabajo colectivo que desarrollan los colaboradores en cumplimiento de sus funciones					x					x				x
17		Considera usted que la buena relación interpersonal que existe en la empresa, es por el buen trabajo colectivo que se realiza con el equipo de trabajo					x						x			x
18	Económica	Observa usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, compensa las horas de la jornadas laboral diaria					x					x				x
19		Considera usted que el buen desarrollo personal que viene realizando en sus funciones, se deba a los incentivos económicos adicionales que ofrece la empresa					x						x			x
20		Observa usted que el esfuerzos físico y mental que realiza el colaborador, deben ser reconocidos económicamente para tener un mejor desempeño laboral						x						x		
DIMENSIÓN: Compromiso																
21	Reconocimiento	Considera usted que el reconocimiento, le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas					x								x	
22		Considera usted que durante la jornada laboral deba existir algún tipo de reconocimiento adicional, por haber cumplidos los objetivos fijados por la empresa						x							x	
23		Pienza usted que las funciones adicionales a sus labores, deban ser compensadas con algún tipo de reconocimiento como ascenso y/o bonificaciones						x							x	
24	Confianza	Se sentiría usted más confiado, si la empresa le asigna un área adecuada para el desarrollo de sus funciones						x							x	
25		Considera usted que la carga de trabajo que se le asigna, es por el nivel de confianza que ha venido demostrado a sus empleadores						x							x	
26		Usted cree que el buen compañerismo que hay en la empresa, es por la confianza que existe en el ambiente laboral							x						x	
27		Piensa usted que el desarrollo profesional que realiza cada colaborador, es por el nivel de confianza que existe en el ambiente laboral						x						x		
28	Empoderamiento	Considera usted que el empoderamiento que hay en el equipo, es por la buena capacidad mental que tienen los colaboradores para atención con los clientes							x						x	
29		Considera usted que un buen control sobre las funciones, permite que los empleadores empoderen a los colaboradores por su buen desempeño								x					x	
30		Piensa usted que el buen desarrollo profesional que realiza cada responsable de área, es por el nivel de empoderamiento que reciben									x				x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )


Apellidos y Nombres del Juez Validador: Ivette Cecilia Plasencia Mariños

DNI: 18099550

Pertinencia 1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia 2: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específico.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, planteados son suficientes para medir la dimensión.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ivette', with a horizontal line underneath.

Firma del Experto informante  
Especialista en Administración



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN/ ÍTEMS		Pertinencia				Relevancia				Claridad				Sugerencia
			M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL			M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN: Habilidades Sociales															
1	Habilidades Sociales	Muestra usted iniciativa para no ocasionar ruidos en su área para no generar molestias a sus compañeros			X				X				X		
2		Considera usted que el ambiente físico es estresante y los trabajadores tienen iniciativa para mejorar su desempeño				X			X				X		
3		Considera usted que para lograr un mejor desarrollo laboral resultaría necesario tomar iniciativa de establecer comunicación asertiva			X				X				X		
4		Considera usted que la iluminación inapropiada es un impedimento para que los trabajadores tomen iniciativa de desempeñarse apropiadamente en su función asignada				X			X				X		
5	Comunicación	Considera usted que la buena comunicación que se refleja en el ambiente sea por la adecuada iluminación en los espacios de sus áreas asignadas			X			X				X			
6		Observa que un buen ambiente laboral genera una buena comunicación entre los colaboradores del área				X			X				X		
7		Observa que la jornada laboral que realiza con sus compañeros de trabajo, se realiza con éxito por la buena comunicación que existe en el equipo			X				X				X		
8	Empatía	Observa que las buenas relaciones interpersonales que existe en el trabajo, se deba a la buena comunicación que existe entre los colaboradores				X			X				X		
9		Considera usted que la buena empatía que hay entre los colaboradores, se deba por la adecuada relación que existe entre estos			X			X				X			
10		Considera usted que la adecuada temperatura que hay en los espacios del centro de labores, es por la buena empatía que existe entre compañeros de trabajo				X			X				X		
11		Considera usted que su desarrollo profesional en la empresa se deba por la buena empatía que maneja usted para cumplir sus funciones			X			X				X			
DIMENSIÓN: Motivación															
12	Individual	Considera usted que el buen desarrollo de tareas Individuales, se deba a su capacidad mental que tiene en su desempeño laboral				X		X				X			
13		Considera usted que el resultado de obtener un mejor control sobre sus tareas, se deba a trabajo individual que desarrolla			X				X				X		
14		Siente usted que existe la temperatura corporal es la adecuada en el ambiente de trabajo, toda vez que le permite desarrollarse individualmente				X			X				X		
15	Colectiva	Usted considera que un buen trabajo colectivo se deba por los adecuados espacios físicos, que permite el desarrollo de los colaboradores			X				X				X		
16		Considera usted que al tener un buen control sobre las tareas asignadas, es por el buen trabajo colectivo que desarrollan los colaboradores en cumplimiento de sus funciones				X			X				X		
17		Considera usted que la buena relación interpersonal que existe en la empresa, es por el buen trabajo colectivo que se realiza con el equipo de trabajo			X				X				X		
18	Económica	Observa usted que los incentivos económicos que brinda la empresa, compensa las horas de la jornadas laboral diaria				X		X				X			
19		Considera usted que el buen desarrollo personal que viene realizando en sus funciones, se deba a los incentivos económicos adicionales que ofrece la empresa			X				X				X		
20		Observa usted que el esfuerzos físico y mental que realiza el colaborador, deben ser reconocidos económicamente para tener un mejor desempeño laboral				X			X				X		
DIMENSIÓN: Compromiso															
21	Reconocimiento	Considera usted que el reconocimiento, le permite tener un mejor control sobre las tareas asignadas			X			X				X			
22		Considera usted que durante la jornada laboral deba existir algún tipo de reconocimiento adicional, por haber cumplidos los objetivos fijados por la empresa				X			X				X		
23		Piensa usted que las funciones adicionales a sus labores, deban ser compensadas con algún tipo de reconocimiento como ascenso y/o bonificaciones			X				X				X		
24	Confianza	Se sentiría usted más confiado, si la empresa le asigna un área adecuada para el desarrollo de sus funciones				X			X				X		
25		Considera usted que la carga de trabajo que se le asigna, es por el nivel de confianza que ha venido demostrado a sus empleadores			X				X			X			
26		Usted cree que el buen compañerismo que hay en la empresa, es por la confianza que existe en el ambiente laboral				X			X				X		
27		Piensa usted que el desarrollo profesional que realiza cada colaborador, es por el nivel de confianza que existe en el ambiente laboral			X			X				X			
28	Empoderamiento	Considera usted que el empoderamiento que hay en el equipo, es por la buena capacidad mental que tienen los colaboradores para atención con los clientes				X			X				X		
29		Considera usted que un buen control sobre las funciones, permite que los empleadores empoderen a los colaboradores por su buen desempeño			X			X				X			
30		Piensa usted que el buen desarrollo profesional que realiza cada responsable de área, es por el nivel de empoderamiento que reciben				X			X				X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez Validador: Mg. Luis Alberto Torres Cabanillas DNI: 08404690

Pertinencia 1: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia 2: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad 3: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Ing. Estadístico

CIP 49863

### Anexo 6: Base de Datos: Estrés

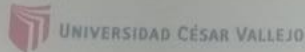
		ESTRÉS																																			
		Estrés Físico									Estrés Sicologico							Estrés Comportamiento																			
		RUIDO			LUMINACION			TEMPERATUR			ESPACIO FÍSICO			CARGA MENTAL			CONTROL SOBRE LAS				JORNADA LABORAL			RELACIONES INTERPERSO			DESARROLLO PROFESIONAL										
N°	N°	V1D111P1	V1D111P2	V1D111P3	V1D112P4	V1D112P5	V1D112P6	V1D113P7	V1D113P8	V1D113P9	V1D114P10	V1D114P11	V1D114P12	V1D215P13	V1D215P14	V1D215P15	V1D216P16	V1D216P17	V1D216P18	V1D216P19	V1D317P20	V1D317P21	V1D317P22	V1D317P23	V1D318P24	V1D318P25	V1D318P26	V1D319P27	V1D319P28	V1D319P29	V1D319P30	TOTAL V1 D	TOTAL V1 D	TOTAL V1 D	TOTAL V1		
1		4	1	3	4	3	1	4	2	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	2	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	5	4	5	40	25	44	109
2		1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	2	4	2	1	4	4	1	41	25	28	94		
3		4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	54	32	50	136		
4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	48	29	50	127		
5		5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	54	32	49	135		
6		4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	54	32	47	133		
7		5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54	31	50	135		
8		5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	55	31	48	134		
9		4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	54	35	51	140		
10		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	35	44	128		
11		4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54	32	49	135		
12		4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	54	30	49	133		
13		4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	54	32	50	136		
14		5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	54	30	49	133		
15		4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	53	31	49	133		
16		4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	53	28	52	133		
17		4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	56	35	53	144		
18		4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	54	30	49	133		
19		4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	53	31	49	133		
20		4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	53	33	47	133		
21		5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	52	32	49	133		
22		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	7	11	30			
23		4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	53	32	49	134		
24		4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	53	33	48	134		
25		4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	53	32	50	135		
26		5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	55	31	50	136		
27		4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	53	31	47	131			
28		4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53	30	45	128		
29		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	32	44	136		
30		4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	48	41	36	125		

### Anexo 7: Base de Datos: Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL																																	
		Habilidades Sociales									Motivación						Compromiso																		
		Iniciativa			Comunicación			Empatía			Individual		Colectiva		Económica		Reconocimiento			Confianza			Empoderamiento												
N°		V2D11P1	V2D11P2	V2D11P3	V2D11P4	V2D11P5	V2D11P6	V2D11P7	V2D11P8	V2D11P9	V2D11P1	V2D11P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	V2D21P1	TOTAL V2	TOTAL V2	TOTAL V2	TOTAL V2			
1		4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	47	40	44	131		
2		4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	50	41	46	137		
3		4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	50	40	47	137		
4		5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	50	40	46	136		
5		5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	50	40	43	133	
6		4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	49	40	45	134	
7		4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	49	40	46	135	
8		4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	36	40	120		
9		4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	37	40	128		
10		5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	49	42	46	137		
11		5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	49	42	46	137		
12		5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	49	41	44	134		
13		5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	49	40	45	134	
14		5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	49	40	45	134		
15		4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	49	39	44	132	
16		5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	47	39	43	129		
17		5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50	45	45	140
18		4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	48	39	45	132	
19		4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	48	41	45	134
20		4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	47	40	44	131	
21		5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	135	
22		5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	50	39	45	134
23		5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	50	42	47	139
24		5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	131	
25		5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	136	
26		4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	132	
27		4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	131	
28		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	121	
29		4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	141	
30		4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	2	4	119	



## Anexo 8: Autorización de ejecución de tesis



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 12 de febrero de 2021

Señor(a)  
JOSE MERA AREVALO  
ADMINISTRADOR  
INVERSIONES NOR CHICKEN SAC (ROKYS)  
AV CAMINOS DEL INCA # 400 - CHORRILLOS

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de ADMINISTRACIÓN

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial SAN JUAN DE LURIGANCHO y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el Bach. JONATHAN RODRIGO DELGADO EGOAVIL y el Bach. ROGER ROLANDO ESCALANTE ALACHUA, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN, pueda ejecutar su investigación titulada: "**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN TIEMPOS DE COVID-19, EN EL RESTAURANTE ROKY'S TIENDA HUAYLAS 1, CHORRILLOS, 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños  
Coordinadora Nacional Titulación  
PE Administración

INVERSIONES NOR CHICKEN S.A.C.	
HUAYLAS ROKY'S	
RECIBO DE RECEPCION	
CANTIDAD CONFORME	
FECHA:	12 03 2022
NOTA DE RECIBO:	
RECEBIDO POR:	JOSE
APellidos:	MERA
DNI:	7423006
FIRMA:	[Firma]
Este documento es válido de conformidad con lo establecido en la Ley de Esquema Registral N.º 419 Anexo María Pinedo	

cc: Archivo PTUN.