



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios en
Bellavista, Callao, 2023**

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

AUTOR:

Atanacio Becerra, James Kevin (orcid.org/0000-0001-6873-7496)

ASESORA:

Mg. Guzmán Pizarro, Jaqueline Vanessa (orcid.org/0000-0001-7459-2035)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi madre que tuvo que irse muy lejos para que mi familia pudiera tener un sustento, a mi mamá Victoria que me acogió en su corazón y me dio una vida. A mi pareja que me ha brindado su apoyo incondicional y al universo por todo lo que me ha brindado y sobre todo a mí por no haberme rendido en esta larga trayectoria.

AGRADECIMIENTO

A mi mamá Victoria que siempre me guio por el buen camino, a todos mis buenos amigos que supieron acogerme en su vida en el momento en el que más lo necesitaba y a Rupaul que me enseñó que en este mundo naces desnudo y el resto es drag.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUZMAN PIZARRO JAQUIELINE VANESSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios en Bellavista, Callao, 2023", cuyo autor es ATANACIO BECERRA JAMES KEVIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUZMAN PIZARRO JAQUIELINE VANESSA DNI: 46398009 ORCID: 0000-0001-7459-2035	Firmado electrónicamente por: JGUZMANPI el 23- 11-2023 19:17:30

Código documento Trilce: TRI - 0661554

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ATANACIO BECERRA JAMES KEVIN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios en Bellavista, Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JAMES KEVIN ATANACIO BECERRA DNI: 75985434 ORCID: 0000-0001-6873-7496	Firmado electrónicamente por: JATANACIOB el 22-11- 2023 19:18:30

Código documento Trilce: TRI - 0661557

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización.....	9
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1. Intervalos de confiabilidad	16
Tabla 2. Confiabilidad del Alfa de Cronbach	17
Tabla 3. Variable Estrés laboral y sus dimensiones	19
Tabla 4. Variable Productividad y sus dimensiones	20
Tabla 5. Pruebas de normalidad	21
Tabla 6. Sistema de hipótesis de la investigación	21

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Nivel de estrés laboral y sus dimensiones.....	19
Figura 2: Nivel de productividad y sus dimensiones.....	20

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en una empresa de servicios en Bellavista, Callao, 2023. El enfoque del estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra considerada fue de 55 colaboradores quienes participaron en el llenado de las encuestas de estrés laboral y productividad, el cuestionario fue de creación propia, que permitió recolectar información importante debido al contexto de la organización, donde los resultados lograron identificar que el estrés laboral tiene una relación directa ($r=0,880$) y significativamente ($p=0.000$) con la productividad de los colaboradores en una empresa de servicios, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

Palabras clave: Estrés laboral, productividad, colaboradores, servicios

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between job stress and productivity in a service company in Bellavista, Callao, 2023. The study followed a basic approach, utilizing a non-experimental design, cross-sectional design with a correlational level. The sample consisted of 55 employees who participated in filling out surveys on job stress and productivity. The questionnaire was self-created, allowing for the collection of important information due to the organization's context. The results successfully identified that job stress is directly related ($r=0.880$) and is significantly ($p=0.000$) to the productivity of employees in a service company. The alternative hypothesis is accepted, and the relationship is high.

Keywords: Job stress, productivity, employees, services

I. INTRODUCCIÓN

La Academia Americana de Neurología (AAN), realizó un estudio relacionado al estrés en el trabajo donde se halló que las personas que tienen un trabajo demandante y donde además tienen poco control sobre sus actividades, tienen una probabilidad del 58% de sufrir una isquemia y un 22% más de tener una hemorragia cerebral en comparación a personas que no tienen un trabajo extenuante o intenso (AAN, 2015). Por otro lado, según diversos estudios realizados, se ha comprobado que las empresas necesitan darle mayor énfasis en abordar de manera correcta el estrés laboral en su entorno actual con el fin de aumentar su productividad (Sánchez, 2010). Una de las formas de lograr esto es a través de la correcta gestión e implementación de nuevas estrategias que ayuden a mitigar factores relacionados al estrés laboral, ya que esto tiene un impacto positivo en varios indicadores importantes, como la motivación, el compromiso, la rentabilidad y el logro de objetivos. La importancia de abordar el estrés laboral varía dependiendo de cada puesto de trabajo y organización, ya que cada uno puede estar expuesto a diferentes niveles de estrés. Por ejemplo, en áreas especializadas y con alta exigencia como ventas y atención al cliente es fundamental la correcta gestión del estrés laboral. En resumen, abordar el estrés laboral contribuye a la mejora de procesos, aumenta la motivación, rentabilidad de las organizaciones y fomentaría una mayor productividad (Atalaya, 2001).

En el ámbito internacional, Chamorro (2020) menciona que en un entorno laboral donde los niveles de estrés son altos, significaría una amenaza a la salud integral de los colaboradores. Además, se traduce en el aumento de absentismo laboral, bajo rendimiento, baja productividad, limitada comunicación y una significativa baja en las ventas y desempeño de la empresa. En ese sentido, Reyes et al. (2018) mencionan que, en una empresa del sector industrial en Nuevo León, México donde los trabajadores con altos niveles de estrés a causa de la carga laboral tienen mayor consumo dependiente y dañino de alcohol, lo que genera que no puedan concentrarse en su centro laboral y reducen su productividad. Asimismo, RPP (2023) informó sobre el caso de la CEO de Twitter que era sometida a altos niveles de presión y estrés laboral viéndose obligada a pasar prácticamente las 24 horas del día en su centro laboral, tanta era la carga laboral que ella decidió

improvisar un área de descanso en su oficina. Podemos resaltar en este caso que cuando los colaboradores son sometidos a altos niveles de estrés y presión laboral los orilla a no poder desarrollarse correctamente y hasta pueden comprometer su salud con tal de cumplir con sus deberes.

A nivel nacional, Acuña (2018) en su trabajo de investigación menciona que existen ciertos acontecimientos en el trabajo que no son fáciles de lidiar, como el estrés laboral y la presión, que de una u otra manera impactan de manera negativa en el desarrollo y la productividad de los colaboradores. Por otro lado, menciona que se pueden emplear diferentes talleres y programas que ayuden a disminuir el estrés de los colaboradores debido a que las jornadas laborales son extensas. Asimismo, Mamani (2018) menciona que el estrés laboral en teleoperadores de la organización Claro S.A.C incrementan por factores como la carga laboral, demanda de rol y necesidades interpersonales, que pueden causar agotamiento, baja productividad y presión.

A nivel local, Diaz (2016) en su trabajo realizado que tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores del Call Center Atento, concluyó que los altos niveles de estrés afectan de manera negativa en la productividad, en factores como la motivación, la colaboración y empeño en el trabajo. En ese sentido, la empresa que está ubicada en Bellavista, Callao del sector de servicio que cuenta con doce años de experiencia en el mercado, específicamente en el rubro de servicios brindando atención al cliente, ejecución de tareas internas de front y back office, planificación y procesos de negocio mediante la figura de la tercerización que cuenta con 55 colaboradores, se observa una carga laboral excesiva, largas jornadas laborales, desmotivación, presión en el trabajo y un clima laboral inestable. Debido a estos factores existe una alta rotación y no se logran concretar los objetivos trazados a lo largo del tiempo.

Por lo tanto, respecto a la formulación del problema general se planteó de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad de una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023?, como primer problema específico: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la eficiencia en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023?, como segundo problema específico: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la eficacia en una empresa

de servicio de Bellavista, Callao, 2023? Por último, el tercer problema específico: ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la efectividad en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023?

Respecto a la justificación, Yin (2015) menciona que las investigaciones deben justificarse de tres diferentes maneras: teórica, metodológica y práctica que son importantes y brindarán mayor relevancia al estudio: Es por esto que, el presente estudio se justifica de manera teórica, debido a que se busca otorgar diferentes argumentos teóricos basados en distintos autores que a su vez explicará las dificultades del conocimiento existente y que esta investigación buscará mitigar; de otro lado, se justifica metodológicamente, ya que se emplearán metodologías que se caracterizan por la validez y confiabilidad respecto a las variables que se estudiarán en el presente trabajo de estudio; finalmente, se justifica de manera práctica ya que este estudio puede resultar de gran utilidad para las organizaciones, ya que aborda el estrés laboral y los efectos negativos que trae consigo, evidenciando el impacto directo en la productividad laboral.

Por otro lado, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad de una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023, mientras que el objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la eficiencia en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023, el objetivo específico 2. Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficacia en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023. Por último, como objetivo específico 3. Determinar la relación entre el estrés laboral y la efectividad en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023.

Mientras que, la hipótesis general es: Existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la productividad en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023. Teniendo tres hipótesis específicas, 1: Existe relación directa entre el estrés laboral y la eficiencia una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023, 2: Existe una relación directa entre el estrés laboral y la eficacia en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023. Por último, como hipótesis específica 3. Existe relación directa entre el estrés laboral y la efectividad en una empresa de servicio de Bellavista, Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la siguiente etapa de este estudio de investigación, se emplearon fuentes anteriores, publicaciones científicas, modelos teóricos y enfoques conceptuales que brindaron datos relevantes para establecer la conexión entre las dos variables examinadas.

Respecto a los antecedentes internacionales, Riascos & Timana (2022) en su investigación que tuvo como principal objetivo determinar la relación entre estrés laboral y el nivel de productividad en los trabajadores de la IPS indígena Julián Carlosama en el Municipio de Tequerres, Colombia. El tipo de estudio tuvo un enfoque descriptivo, cuantitativa, no experimental y de corte trasversal. La totalidad de la muestra fue de 88 colaboradores elegidos a través de un muestreo probabilístico, donde se recolectaron los datos a través del instrumento del cuestionario que estuvo conformado por un total de 13 preguntas en una escala de Likert que serán procesados a través del programa SPSS v.21. Finalmente, el estudio concluyó a través de un valor de 0.757 de Rho de Spearman que sí existe una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio. Además, los autores mencionan que el estrés se ha convertido en una problemática latente entre el personal significando así un aumento en el índice de ausentismo y baja productividad en la organización.

Así también Rojas et al. (2021) en su investigación realizada que plantea como principal objetivo la influencia de los factores que conforman el estrés laboral en la productividad en la empresa Avicarnes, Venezuela. El nivel de investigación es correlativa y descriptiva, donde los datos necesarios se recolectaron a través de una encuesta a través del instrumento del cuestionario en parámetro de una escala de Likert. Se logró obtener un valor de correlación de Spearman de 0.86, concluyendo así que existe una correlación fuerte y positiva. Es decir, que los altos niveles de estrés laboral se han visto reflejado de manera negativa en su productividad, es por esto que se deben aplicar estrategias internas como un estudio del clima laboral, que permitiría destacar tanto aspectos negativos como positivos para la organización y de sus colaboradores, además que se debe planificar y equilibrar la carga laboral para reducir los niveles de estrés.

En ese sentido, Chaguay (2022) en su trabajo de investigación realizado en un hospital de Guayaquil, Ecuador, 2021. Tuvo como principal objetivo determinar

los factores que causan la baja productividad, principalmente aquellos que están relacionados al estrés laboral en las organizaciones. Con un enfoque de investigación cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Donde la muestra se estableció en 152 profesionales y técnicos de enfermería. Los resultados encontrados a través del coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.570 se determinaron que existe una relación estadística directa entre las variables de estudio. Como conclusión, el autor menciona que existe un nivel medio de estrés laboral en este hospital y que impacta de manera negativa en el desempeño laboral de estos profesionales de la salud así también se identificaron los diferentes síntomas del estrés laboral que afectan de manera negativa en la productividad.

Además, Catari & Quispe (2017) en su investigación que tuvo como objetivo principal analizar la forma en la que el estrés laboral impacta en el desempeño laboral en la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Asimismo, la investigación fue de correlacional - causal, el tamaño de la muestra fue de 301 profesionales. Asimismo, a través del estudio se determinó que existe una correlación entre las variables de estudio con un valor de Rho de Spearman de 0.52 que sugiere que existe una relación positiva. Como conclusión, el autor menciona que el rendimiento laboral de los colaboradores con estrés en el trabajo no es igual al rendimiento de los trabajadores sin estrés laboral, esto identifica que la relación de ambas variables es inversamente proporcional. Es decir, a mayor estrés laboral, menor productividad.

Asimismo, Avilés (2022) en su investigación que se enfocó en realizar un estudio preciso sobre las variables estrés laboral y sus efectos en la productividad en las instituciones de educación superior en Ecuador. Es una investigación no experimental, cuantitativa y correlacional que logró recolectar información con un cuestionario aplicado a una muestra de 203 colaboradores administrativos de la Universidad Técnica de Ambato. El análisis correlacional con la variable de Rho de Spearman con un nivel de 0.89 demuestra que existe una correlación fuerte y positiva entre las variables. Asimismo, como conclusión el autor definió que en la empresa había factores que incrementaban el estrés laboral, como un mal ambiente de trabajo, mala distribución de las funciones y carga laboral excesiva, que a su vez disminuía la productividad laboral.

En relación a los antecedentes en el Perú, tenemos a Gonzales & Huamanchumo (2021) en su tesis que tuvo como principal objetivo determinar la relación entre las variables el estrés laboral y la productividad de los trabajadores del sector en una empresa agroindustrial de Chepén, 2021. Donde la muestra censal estuvo constituida por 40 operarios. El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, aplicada, correlacional de corte transversal y de diseño no experimental. Los datos fueron recolectados a través del instrumento del cuestionario en escala de Likert y procesados mediante el programa estadístico SPSS Vers-26. Donde los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos demostraron que existe una correlación directa entre ambas variables con un Rho de Spearman igual a 0.907. Es decir, que se debe considerar el estrés laboral como un factor que afecta la productividad de los trabajadores, y considerar estrategias de motivación, mejorar en el liderazgo, mejorar las condiciones de trabajo que ayuden a concretar las metas trazadas y aumentar la productividad dentro de la organización.

Asimismo, Heras & Vasquez (2019) en su tesis realizada en la empresa Crediscotia Financiera S.A., Cajamarca, de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, que tuvo una muestra de 30 colaboradores a la cual se les aplicó un cuestionario en escala de Likert, donde toda la información recolectada se procesó con el programa SPSS. El estudio concluyó con un valor de coeficiente de Spearman de 0.841 que hay una relación muy fuerte y positiva entre las variables de estudio. Asimismo, menciona que a través de los años las empresas son cada vez más exigentes y se encuentran en la búsqueda de personas que cuenten con las competencias y habilidades necesarias, que genera presión y estrés en los trabajadores impactando negativamente en su nivel de productividad.

En este sentido, Castillo & Rodriguez (2022) su tesis que tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables estrés laboral y productividad en un Gobierno Regional, Lima, 2021, fue un estudio descriptivo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Donde la población estuvo conformada por 52 colaboradores pertenecientes a la secretaría general, gerencia general y transporte. La muestra utilizada estaba conformada por el total de la población, la técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó el instrumento del cuestionario. Como

resultado se obtuvo que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudio, con una correlación de Pearson de 0.684 y se concluyó que a medida que incrementaban los niveles de estrés laboral, se reduce la productividad de los colaboradores en el centro. Por otro lado, los autores mencionan que se debe realizar un plan de control de estrés laboral debido a que puede afectar la salud física y emocional de los colaboradores de la entidad, y también es conveniente fomentar la interacción entre compañero de diferentes áreas a través de actividades de integración.

En el estudio realizado por Cunyas & Ñaupari (2022) que tuvo como principal objetivo, determinar la relación entre las variables estrés laboral y productividad en una organización gubernamental en Huancayo, donde el tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental y de corte transversal, con una encuesta que se aplicó a una muestra total de 73 trabajadores. Se concluyó con un valor de Rho de Spearman = 0.752 que existe una relación positiva y significativa entre las variables del presente estudio. Por otro lado, los autores mencionan que para poder disminuir los niveles de estrés se deben aplicar estrategias de relajación al inicio de cada semana con la finalidad de iniciar y terminar una jornada laboral productiva, donde también se puede implementar un sistema de capacitaciones que pueda ayudar a mejorar la productividad de los colaboradores.

En ese sentido, Gonzales & Rojas (2021) en su tesis que tuvo el objetivo principal de determinar la relación entre el estrés laboral y la productividad en las entidades financieras, Lima, 2021. La metodología que se optó en la investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, de corte transversal y correlacional donde la muestra probabilística estuvo conformada por 278 funcionarios de las entidades financieras. Se concluyó que con un nivel de Rho de Spearman al 0.650 existe una relación positiva y regular entre ambas variables. Además, el autor menciona que altos niveles de estrés laboral, presión y carga laboral podrían significar contraproducentes en factores diversos de la empresa como la productividad.

Respecto a bases teóricas en relación a las variables podemos mencionar a Karasek (1979) respecto al estrés laboral, mencionan que bajos niveles de estrés laboral no son preocupantes para las organizaciones ya que estos parámetros significan un beneficio para el colaborador. Por otro lado, la excesiva demanda de

trabajo impactaría de manera negativa en el rendimiento del colaborador y el poco control respecto a sus obligaciones en el trabajo, es por esto que se plantea diferentes herramientas de gestión que logren mantener acorde los niveles de estrés. Así es como se evidenció que el nivel de estrés influye en las organizaciones, y que se deben aplicar estrategias para mantener los niveles de estrés de manera óptima para lograr el bienestar de las organizaciones y los trabajadores.

En este sentido, se identificaron bases teóricas que relacionan las variables del estrés laboral y la productividad donde Lang (1968) define la teoría tridimensional de la ansiedad, argumentando que las respuestas a los estados emocionales se clasifican en tres categorías: fisiológicas, cognitivas y comportamentales. Es decir, los estímulos o circunstancias identificables, como los estímulos externos o ambientales, impulsan estas respuestas y tienen un impacto significativo en el desempeño del trabajador. Por ejemplo, el estrés continuo hace que el trabajador se canse, se fatigue, disminuya su rendimiento y su creatividad, conllevando así incluso enfermedades a nivel físico y mental.

Asimismo, Kahn et al. (1964) menciona que la ambigüedad de roles y los conflictos pueden generar estrés en los colaboradores que a su vez afecta de manera negativa en la productividad y bienestar laboral. Esta teoría ayuda a la comprensión de los desafíos a los que se enfrentan los colaboradores en relación a sus roles y responsabilidades en el trabajo y cómo influye en la gestión de recursos humanos y el entorno laboral. Es decir, es parte fundamental conocer con claridad las actividades o roles dentro del ámbito laboral para que el colaborador pueda desarrollarse de manera plena y productiva en su área designada y además conozca sus responsabilidades y fuentes de apoyo como los líderes o supervisores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo básica debido ya que emplean fundamentos teóricos o conocimientos existentes para ampliar la información. Según Hnaire (2019) la investigación básica procura nuevos productos y avances científicos a partir de resultados y descubrimientos existentes. Además, de nivel transversal donde Rodríguez & Mendivelso (2018) menciona que en este tipo de estudio los investigadores recopilan información de una muestra representativa de individuos o elementos de estudio en un solo punto en el tiempo. Es decir, se centrará en la recopilación de datos en un periodo de tiempo determinado.

Diseño de investigación

Con un diseño no experimental ya que no se realizó ninguna intervención en las presentes variables de estudio y solo se observará su comportamiento en su estado natural. En este sentido, Maxwell (2018) menciona que en este tipo de estudio se describen la relación entre las variables sin manipular directamente las variables independientes.

Nivel de investigación

De nivel correlativo debido a que se busca determinar la relación entre ambas variables en situaciones diversas. Según Zurita et al. (2019) menciona que se mide la asociación que existe entre variables, que pueden ser dos o más, en un estudio de investigación.

Enfoque de investigación

El enfoque es cuantitativo, debido a que se procesaron los datos a través de un programa estadístico para poder estudiar y medir las variables de estudio. En este sentido, Valle & Revilla (2022) menciona que este tipo de investigación implica recolectar y examinar información cuantitativa con el fin de abordar interrogantes de investigación y verificar suposiciones.

3.2 Variables y operacionalización

Sánchez et al. (2018) menciona que la operacionalización implica identificar y definir las variables relevantes para poder medirlas de manera concreta y práctica. Consiste en establecer las medidas y los procedimientos específicos que se utilizarán para obtener datos sobre esas variables. Es decir, se trata de determinar

cómo se realizará la evaluación de las variables, estableciendo los métodos y los instrumentos adecuados para recopilar la información necesaria. La operacionalización asegura que las variables sean manipulables y que se puedan obtener datos confiables y significativos para el estudio.

Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual

La OIT (2016) menciona que el estrés laboral se manifiesta como una reacción emocional y física de un individuo frente a una determinada situación, como demandas y presiones excesivas en el entorno de trabajo. El estrés laboral puede ser causado por diferentes factores como la sobrecarga laboral, plazos cortos de entrega de responsabilidades, poco control sobre las tareas a realizar, malas relaciones laborales, mal clima laboral, entre otros.

Definición operacional

La capacitación laboral se calculó a través de tres dimensiones, estas son control, exigencia de trabajo y apoyo social que se calificarán mediante un cuestionario de preguntas cerradas.

Dimensión 1. Control

Por lo tanto, Osorio & Cárdenas (2017) mencionan que es la capacidad de mantener y desarrollar las actividades laborales, aplicando diferentes técnicas y herramientas de gestión, como la retroalimentación, indicadores, establecimiento de objetivos claros, entre otros.

Indicadores

Indicador 1. Autonomía

Olaya (2014) menciona que la autonomía laboral implica que el colaborador tome decisiones y tener cierto grado de control sobre su trabajo y las tareas que deba realizar. Implica también la libertad y autoridad para tomar decisiones ligadas al contenido y organización del trabajo, métodos y procesos.

Indicador 2. Desarrollo de habilidades

Según Lázaro (2019) se refiere al proceso de adquirir y mejorar diferentes capacidades, competencias y conocimientos necesarios para desempeñarse de manera efectiva en determinada área de trabajo. Este desarrollo se puede dar a través de actividades como capacitaciones, participación en cursos, programas, talleres, entre otros.

Dimensión 2. Exigencia de trabajo

Según Ruiz et al. (2008) la exigencia de trabajo se refiere a la cantidad de demanda o presión que se experimenta en el entorno laboral. Está relacionada a las responsabilidades, tareas y expectativas que se requieren para realizar trabajos específicos.

Indicadores

Indicador 1. Cantidad de trabajo

Según Canepa (2010) se refiere a la medida o volumen de proyectos, tareas o responsabilidades que se le asignan a un colaborador o un equipo de trabajo. Esto puede variar según diferentes tipos o áreas de trabajo, posición, cargo o puesto.

Indicador 2. Tiempo de ejecución

Según Bejarano et al. (2018) define el tiempo de ejecución en el trabajo como el período de tiempo estimado durante el cual se realiza un proyecto laboral específico. En este lapso de tiempo se llevan a cabo las tareas asignadas y se completan los objetivos trazados.

Dimensión 3. Apoyo social

Según Beltrán et al. (2004) menciona que el apoyo social en el trabajo se refiere a la disponibilidad de relaciones y conexiones sociales positivas dentro del entorno de trabajo, se puede manifestar de diferentes maneras como el apoyo emocional, apoyo instrumental y apoyo informativo.

Indicadores

Indicador 1. Apoyo jerárquico y compañerismo

Según Bueno (2020) menciona que el apoyo jerárquico es aquel respaldo y ayuda que reciben los colaboradores por parte de sus líderes que tienen un mayor rango en la estructura organizacional y se da a través de orientación, retroalimentación y reconocimiento. Por otro lado, el compañerismo es el respaldo y colaboración del equipo de trabajo, que implica la ayuda, compartir conocimientos, apoyo emocional, colaboración en proyectos, entre otros factores. Estos factores ayudan a facilitar el intercambio de puntos de vista o ideas para la conjunta resolución de problemas y el aprendizaje futuro.

Variable dependiente: Productividad

Definición conceptual

Fuentes (2012) menciona que se refiere a la medida de eficiencia y el rendimiento de los trabajadores, a la capacidad y eficacia con la que realizan sus tareas o actividades laborales. Donde la relación entre la cantidad de producción o resultados generados y los recursos utilizados, como el tiempo, el esfuerzo, los materiales y los costos involucrados mide la productividad laboral.

Definición operacional

La productividad laboral se evaluó tomando en cuenta sus diferentes definiciones mediante un cuestionario de preguntas cerradas.

Dimensión 1. Eficiencia

Asimismo, Lopez (2004) menciona que es la capacidad de lograr los mejores resultados con los recursos disponibles, es decir, obtener el máximo rendimiento o beneficio con el menor uso de recursos posibles. Se trata de hacer las cosas de manera óptima, minimizando los costos, el tiempo y los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos establecidos.

Indicadores

Indicador 1. Empeño en el trabajo

Moccia (2016) define el empeño en el trabajo como el nivel de dedicación, esfuerzo y compromiso que una persona muestra hacia sus responsabilidades laborales. Es la disposición y la actitud positiva que se manifiesta al realizar las tareas asignadas, buscando dar lo mejor de sí mismo y alcanzar los objetivos propuestos.

Indicador 2. Respeto

Uranga et al. (2016) menciona que el respeto es un valor primordial basado en reconocer, valorar y aceptar la dignidad, los derechos, las opiniones y los límites de los demás individuos. Implica tratar a las personas con cortesía, consideración y tolerancia, sin importar sus diferencias o puntos de vista.

Indicador 3. Optimización de recursos

The Global Found (2019) la optimización de recursos implica una gestión adecuada de los recursos en distintas las áreas de la empresa, incluyendo la asignación de recursos, la planificación, la organización de tareas, el seguimiento del desempeño y la toma de decisiones. Se busca eliminar los desperdicios, evitar la duplicación de esfuerzos, mejorar los procesos y así obtener el mayor valor posible.

Dimensión 2. Eficacia

Quintero et al. (2017) menciona que la eficacia es la habilidad para obtener los resultados esperados o lograr los objetivos trazados de manera satisfactoria. Es la medida de qué tan exitoso es un proceso, proyecto o acción en términos de cumplir con su propósito y obtener los resultados esperados.

Indicadores

Indicador 1. Iniciativa

Frese & Fay (2001) es la capacidad de tomar acciones o decisiones de forma proactiva, sin necesidad de que se solicite de antemano. Es la disposición o habilidad para identificar oportunidades, generar ideas y llevar a cabo acciones de manera autónoma.

Indicador 3. Trabajo en equipo

Toro (2015) la colaboración y cooperación se refieren a la acción conjunta de un grupo de individuos con el propósito de lograr una meta compartida. Implica la participación activa y contribución de cada miembro del equipo, quienes colaboran de forma coordinada, compartiendo responsabilidades, conocimientos, habilidades y recursos para obtener resultados exitosos.

Dimensión 3. Efectividad

Según Echerri et al. (2019) en el contexto de una organización o de una actividad específica, la efectividad implica la capacidad de producir los resultados esperados de manera eficiente y satisfactoria. Se trata de lograr los resultados de manera óptima, maximizando los recursos disponibles y reduciendo los errores o desperdicios.

Indicadores

Indicador 1. Mayor alcance

Coca (2008) menciona que se refiere al incremento de captación de clientes a través del uso de diferentes técnicas de venta que pueden ir mejorando mediante el uso de nuevas herramientas y capacitaciones pertinentes.

Indicador 2. Alcanza los objetivos

Elizalde (2018) menciona que el alcanzar los objetivos implica que se ha cumplido con éxito las expectativas, así como personales y también profesionales que se han pactado en un periodo de tiempo.

Indicador 3. Rendimiento

Rojas (2016) menciona que es la capacidad de una persona o equipo para cumplir con los objetivos y metas establecidos utilizando eficientemente los recursos disponibles y mantener un nivel adecuado de productividad.

Escala de medición

Fue una escala ordinal con cinco alternativas de tipo Likert, que se tomaron en cuenta para la recolección y procesamiento de datos. Bedoya (2017) menciona que la escala de Likert típicamente consta de cinco opciones de respuesta. Los participantes deciden seleccionar la opción más adecuada a su trabajo de instrumento de recolección de datos.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 55 colaboradores pertenecientes a diferentes áreas de la organización. Por lo tanto, Hernández-Sampieri (2018) indica que la población hace referencia al número total de los individuos, elementos o casos que comparten una característica específica y son de interés para el estudio. Es el conjunto completo de todas las unidades que cumplen con los criterios de inclusión establecidos para el estudio.

Criterios de inclusión: Que sea colaborador perteneciente a la organización de cualquier área.

Criterios de exclusión: Colaboradores que presten servicios esporádicamente como terciarios o personas que no estén en planilla de la empresa.

Muestra

En el presente estudio considerará evaluar a 55 trabajadores de diversas áreas de una empresa de servicios de Bellavista, Callao. Mucha et al. (2021) mencionan que es un tipo de muestra en el cual se incluyen todos los elementos de la población objetivo. Es decir, se selecciona y estudia cada individuo o unidad que conforma la población, sin dejar fuera a ninguno.

Muestreo

Se aplicará un muestreo censal, Morillas (2007) menciona que este tipo de muestreo toma en cuenta el total de la población como muestra, lo que proporciona

una base sólida para realizar inferencias y generalizaciones válidas. Se optó por este tipo de muestreo debido al número de participantes y pueda ser representativo.

Unidad de análisis

En el presente trabajo de investigación la unidad de análisis es igual a todos los colaboradores de una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023. Hernández et al. (2017) manifiesta que la unidad de análisis es fundamental para llevar a cabo un estudio de análisis, ya que se caracteriza mediante el uso de conjuntos de palabras, variables o categorías.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica seleccionada fue la encuesta, la cual permitirá la recolección de datos en la muestra de estudio. Según López & Sandoval (2015), es un método de investigación que ayuda a recopilar datos y obtener información sobre diversas variables o aspectos de interés a través de la formulación de preguntas a un grupo de personas seleccionadas como muestra representativa de la población objetivo.

Instrumento

De acuerdo con Useche et al. (2019) el cuestionario se basa en una recopilación de preguntas relevantes para la recolección de información orientada al cumplimiento de objetivos de una investigación. En esta investigación se utilizará el instrumento del cuestionario de tipo Likert con las respuestas Totalmente desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo (Pineda & Alvarado, 2008). Asimismo, el cuestionario es de creación propia con respaldo del marco conceptual de las variables y adaptado al contexto de la empresa de servicios, este cuestionario está conformado por 21 preguntas que será aplicada a los trabajadores pertenecientes a la organización antes mencionada.

Validez

Corral (2016) menciona que la validez del instrumento es de vital importancia en los estudios de investigación debido a que evalúa la calidad y viabilidad del instrumento elaborado o adaptado. La validez del instrumento en la presente investigación se logrará a través del criterio de expertos que evalúan su idoneidad y capacidad para capturar la información necesaria de manera confiable y válida.

Confiabilidad

Posso & Lorenzo (2020) mencionan que la confiabilidad se relaciona con la consistencia de los resultados obtenidos por un grupo de individuos en una serie de mediciones realizadas con el instrumento de estudio. El objetivo es garantizar la estabilidad y coherencia de los puntajes obtenidos en una prueba. La confiabilidad del instrumento se establecerá mediante la recopilación de datos en una prueba piloto, que permitirá evaluar su consistencia y estabilidad en diferentes momentos de aplicación.

Para poder recolectar los datos relevantes para la investigación se consideró aplicar una encuesta, Palomino et al. (2015) mencionó que la encuesta como recurso o medio tiene como objetivo principal el recabar, evaluar y mantener datos relevantes sobre la investigación. Donde George y Mallery (2005) establecen los valores y rangos de aceptación o rechazo de confiabilidad del instrumento en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Intervalos de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

De esta manera, se aplicó el cuestionario conformado por 21 ítems, donde se buscó asegurar la fiabilidad del instrumento mediante la verificación de la consistencia y estabilidad de los puntajes obtenidos en las mediciones. Asimismo, Leandro (2020) menciona que los valores deben fluctuar entre 0.7 y 0.9 para lograr una confiabilidad sólida.

En este sentido, para la prueba piloto se consideró la participación de 30 colaboradores pertenecientes a una empresa de servicios del rubro de telemarketing, logrando obtener la fiabilidad del Alpha de Cronbach a través del procesamiento del programa SPSS v.25.

Tabla 2

Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	21

Así como indica la Tabla 1, el instrumento es altamente confiable debido a que, se obtuvo un 0,806 de nivel de Alpha de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Para llevar a cabo este estudio, se establecieron acuerdos y coordinaciones con las autoridades pertinentes para asegurar la viabilidad y aplicación del protocolo de investigación. La recopilación de datos se realizó de forma presencial en el lugar de trabajo, así como de manera virtual a través de cuestionarios en línea utilizando formularios de Google y acceso a Internet.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos se llevará a cabo utilizando métodos de estadística descriptiva e inferencial, siguiendo las recomendaciones de Hernández Sampieri et al. (2014). La estadística descriptiva se utiliza para describir y detallar fenómenos, situaciones, contextos y hechos de manera minuciosa. Estos estudios descriptivos tienen como objetivo investigar y analizar las características de personas, equipos, sociedad, procesos u objetos. En esencia, estos estudios proporcionan una visión detallada y exhaustiva de los sujetos de estudio, permitiendo obtener una comprensión más completa de sus atributos y dinámicas.

3.7 Aspectos éticos

En el presente estudio de investigación, se ha otorgado una gran importancia a los aspectos éticos, los cuales desempeñan un papel fundamental en garantizar la integridad y respeto de todos los organismos involucrados. Se ha dado un especial énfasis en el reconocimiento y respeto de las diferentes opiniones de los autores de los libros utilizados a nivel nacional e internacional, asegurando su autoría y citándolos de manera adecuada a lo largo del desarrollo de la investigación. Además, se ha protegido la identidad de cada participante de la

encuesta, respetando los principios establecidos en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, particularmente en los artículos 3°, 9° y 10°, que se enfocan en la confidencialidad de los datos de los participantes. Estas consideraciones éticas son de suma importancia para garantizar la validez y la integridad de los resultados obtenidos en el estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En el presente capítulo se presentarán los resultados obtenidos a través del procesamiento de los datos obtenidos con el propósito de determinar la correlación entre las variables estrés laboral y productividad en una empresa de servicios ubicada en Bellavista, Callao.

Tabla 3

Variable Estrés laboral y sus dimensiones

Categoría	Estrés laboral		Control		Exigencia de trabajo		Apoyo jerárquico	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	1	1.8%	3	5.5%	1	1.8%	6	10.9%
Medio	19	34.5%	19	34.5%	28	50.9%	34	61.8%
Alto	35	63.6%	33	60%	26	47.3%	15	27.3%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100.0%

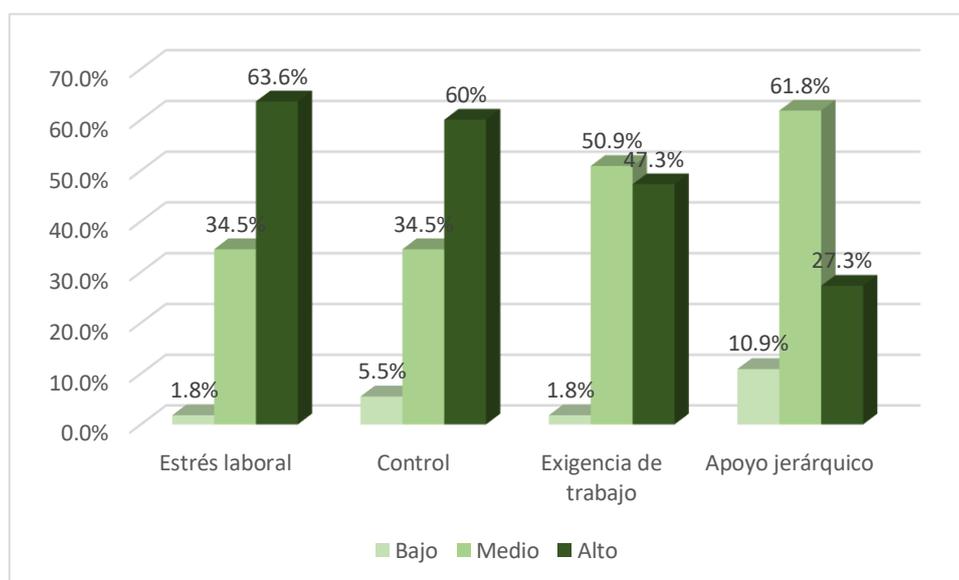


Figura 1: Nivel de estrés laboral y sus dimensiones

Como se puede observar en la Tabla 3, la variable estrés laboral es de nivel alto con un 63.6%, al igual que la primera dimensión, que es la falta de control, con un 60%. Por otro lado, se observa que la exigencia de trabajo se percibe como un nivel medio con un 50.9%. Por último, se observa que la tercera variable, que es el apoyo jerárquico, tiene un nivel medio con un 61.8%.

Tabla 4

Variable Productividad y sus dimensiones

Categoría	Productividad		Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	5.5%	8	14.5%	11	20%	3	5.5%
Medio	20	36.4%	26	47.3%	42	76.4%	27	49.1%
Alto	32	58.2%	21	38.2%	2	3.6%	25	45.5%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

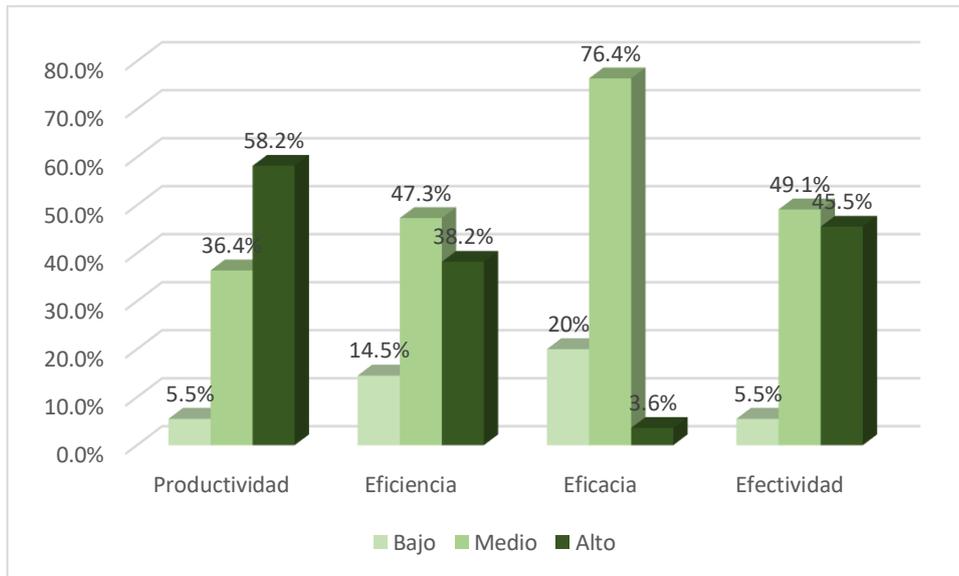


Figura 2: Nivel de productividad y sus dimensiones

Mediante la tabla 4 se puede observar que los niveles de productividad se perciben como alto con un 58.2%. Mientras que la primera variable, que es eficiencia, se percibe como medio con un 47.3% así como la eficacia con un 76.4% y por último se observa que la efectividad también es de nivel medio con un 49.1%.

Prueba de normalidad

Según Novales (2010) menciona que mientras la muestra sea mayor a 50, se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Es por esta razón que en el presente estudio esa metodología tomando en cuenta lo siguiente:

Si $p > 0.05$ se entiende que los datos tienen una distribución normal y se aplica la correlación de Pearson.

Si $p < 0.05$ se entiende que los datos no tienen una distribución normal y se aplica la correlación de Spearman.

Tabla 5

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Estrés_Laboral	,172	55	,000
V2_Productividad	,111	55	,088

a. Corrección de significación de Lilliefors

Podemos observar que $p > 0.05$ entonces se utilizará la correlación de Pearson para poder determinar el nivel de correlación de las variables y la aceptación o negación de la hipótesis.

Tabla 6

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Correlación	Pearson	Significatividad - Bilateral	N	Categoría
Hipótesis general	Estrés laboral*Productividad	,880**	,000	55	Bueno
Hipótesis específica 1	Estrés laboral*Eficiencia	,914**	,000	55	Excelente
Hipótesis específica 2	Estrés laboral*Eficacia	,626**	,000	55	Moderado
Hipótesis específica 3	Estrés laboral*Efectividad	,678**	,000	55	Moderado

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral

Se establecieron hipótesis nulas y alternativas para ambas variables y también en relación variable – dimensión. Además, se utilizó la correlación de Pearson donde se halló que en la hipótesis general existe una relación buena entre las variables de estudio (Estrés laboral y Productividad) con un nivel de $r = ,880$ y $p < 0.05$. En cuanto a las hipótesis específicas se indica que: la primera (Estrés

laboral – Eficiencia) el nivel de correlación es excelente con un valor de $r = ,914$ y $p < 0.05$; la segunda (Estrés laboral – Eficacia) existe una correlación moderada con un valor de $r = ,626$ y $p < 0.05$ y la tercera (Estrés laboral – Efectividad) muestra una correlación moderada con un valor de $r = ,678$ y $p < 0.05$.

V. DISCUSIÓN

En relación con la hipótesis general, se ha determinado una correlación alta y positiva entre las variables de estudio ($r=0,880$). Este resultado está respaldado por la conclusión de Riascos & Timana (2022), quienes afirman que la relación entre el estrés laboral y la productividad es significativa. Asimismo, en otro estudio llevado a cabo por Rojas et al. (2021), se concluyó que existe una relación entre ambas variables ($Rho=0.860$) y que es crucial implementar estrategias internas destinadas a controlar los diversos factores negativos asociados a las variables de estudio. Chaguay (2022), en su investigación, destaca que no solo se ve afectada la productividad de los colaboradores, sino que también se compromete su salud, tanto física como emocional. Por otro lado, Catari & Quispe (2017) mencionan que, con niveles de estrés moderado, los colaboradores podrían incrementar su productividad.

En relación con la primera hipótesis específica, se observa una excelente relación entre la variable de estrés laboral y la dimensión 1 ($r=0,914$). Al respecto, Avilés (2022) respalda esta relación al afirmar que la eficiencia en el entorno laboral está directamente vinculada a los niveles de estrés en el trabajo, tal como se señala en su estudio realizado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Además, Gonzales & Huamanchumo (2021) destacan que mejorar las estrategias relacionadas con la motivación y el liderazgo es esencial para llevar a cabo las tareas laborales de manera óptima, reduciendo así los desperdicios de los recursos disponibles.

En relación con la segunda hipótesis específica, se observa una moderada relación entre la primera variable y la dimensión 2 ($r=0,626$). Esta relación es respaldada por el estudio de Heras & Vásquez (2019) llevado a cabo en una empresa financiera, donde se destaca que las crecientes demandas de talento generan una mayor presión en los colaboradores, quienes necesitan mantenerse en constante capacitación. En este contexto, Castillo & Rodríguez (2022) subrayan la importancia de implementar estrategias de control para potenciar las habilidades y capacidades de los colaboradores, con el objetivo de aumentar la eficacia laboral.

Sobre la tercera hipótesis específica, la variable estrés laboral se relaciona de manera moderada con la dimensión 3 ($r=0,678$). Asimismo, Cunyas & Ñaupari (2022) mencionan que, para poder lograr los objetivos planteados en la

organización, no solo es necesario mantener un sistema de capacitaciones constantes sino también reforzar las relaciones interpersonales para mejorar el estado de ánimo de los colaboradores. En este sentido, los autores mencionan que para lograr esto se puede aplicar estrategias de relajación al iniciar y finalizar la jornada laboral. Por otro lado, Gonzales & Rojas (2021) refieren que altos niveles de presión y carga laboral resultan ser contraproducentes para el cumplimiento de objetivos y que se deben abordar de manera equilibrada y estratégica para lograr un entorno laboral saludable y productivo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La conexión entre el estrés laboral en la empresa de servicios y la productividad es directa y considerable, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0,880, lo que indica una relación significativa. En consecuencia, la hipótesis planteada como alternativa se valida, sosteniendo que existe una sólida asociación entre el estrés laboral y el rendimiento productivo, manteniendo una relación positiva.

Segunda: La conexión entre el estrés laboral y la eficiencia en la empresa de servicios es evidente y considerablemente fuerte, indicada por un coeficiente de correlación significativo de 0,914 en el análisis estadístico. Dada esta relación sustancial, se valida la hipótesis alterna que sostiene una asociación positiva entre ambas variables, destacando la excelencia de esta conexión.

Tercera: La conexión entre el estrés laboral y la empresa de servicios se encuentra directamente vinculada, evidenciada por un valor significativo de correlación ($r=0,626$). En virtud de este hallazgo, se decide respaldar la hipótesis alternativa, la cual propone una relación moderada en términos de eficacia.

Cuarta: El estrés laboral en la empresa de servicios está directamente vinculado (con un r de 0,678) de manera significativa. Por lo tanto, en lo que respecta a la efectividad, es plausible aceptar la hipótesis planteada como alternativa, haciendo hincapié en la relación moderada que se ha señalado.

Quinta: En el proceso de análisis estadístico, se observó que la significancia se mantuvo constante con un valor de p igual a 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

Primera, debido a la relación positiva entre ambas variables de estudio, se puede recomendar implementar y desarrollar programas integrales de bienestar y salud mental en el área de trabajo. Estos programas pueden incluir actividades como sesiones de mindfulness, yoga o ejercicios de relajación. Además, se pueden ofrecer recursos para manejar el estrés, como talleres de gestión del tiempo y técnicas efectivas de afrontamiento.

Segunda, tomando en cuenta los efectos de altos niveles de estrés laboral se puede promover políticas que permitan la flexibilidad laboral y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Ofrecer opciones como jornadas laborales flexibles, trabajo remoto o días de descanso flexibles puede ayudar a los empleados a gestionar mejor sus responsabilidades laborales y personales.

Tercera, para mejorar la productividad en la empresa se fomentan prácticas de gestión del tiempo eficientes. Proporcionar capacitación y recursos que ayuden a los empleados a planificar y organizar sus tareas de manera efectiva puede mejorar la eficiencia en el trabajo. Promover el establecimiento de prioridades, la utilización de listas de tareas y la gestión de interrupciones puede contribuir significativamente a maximizar el tiempo dedicado a actividades productivas.

Cuarta, se debe considerar invertir en el desarrollo de habilidades y formación continua. Proporcionar oportunidades para el aprendizaje y el crecimiento profesional puede mejorar la competencia de los empleados y, en consecuencia, aumentar su productividad. Esto puede incluir cursos de formación internos o externos, programas de mentoría, y el acceso a recursos educativos que permitan a los empleados mantenerse actualizados en sus campos respectivos.

REFERENCIAS

- Acuña Cochachi, V. C. (2018). Estrés laboral y su relación con la productividad de los trabajadores en la empresa Mass Ventas Company, La Victoria, 2018. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25164/Acu%203%b1a_CVC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Avilés Vega, A. E. (2022). Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).
- Bedoya Laguna, C. (2017). Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado de <https://repositorios.educacionbogota.edu.co/bitstream/handle/001/2588/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bejarano-Palacios, A. F., Cardozo-Bedoya, E. V., Rico-Gómez, N., & Romero-Torres, C. A. (2017). Análisis de costos y ventas de un proyecto con variación en el tiempo de ejecución. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/e8c60f8b-40cb-496a-9468-01ecbaab7cdb/content>
- Beltrán, C. A., Moreno, M. P., & Reyes, M. B. P. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y salud*, 14(1), 79-87. Recuperado de <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/868>
- Bonilla, D., Marceró, R., & Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la universidad técnica de Ambato.

- Revista Conrado, 14(63), 268-273. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- Bueno Galarza, E. R. (2020). Análisis de las relaciones humanas, clima organizacional y satisfacción laboral docente, secundaria, institución educativa técnica José Olaya Balandra, Callao, 2020. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51683/Bueno_GER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canepa, C. D. (2010). Actividad Laboral y Carga Mental de Trabajo. Ciencia & Trabajo, 12(36). Recuperado de <http://www.fiso-web.org/content/files/articulos-profesionales/2922.pdf>
- Castillo La Rosa, I. A., & Rodríguez Milla, J. A. (2022). Estrés laboral y productividad en los colaboradores de un Gobierno Regional, Lima - 2021 (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92594/Castillo_LRIA-Rodriguez_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Catari Casasola, K. B., & Quispe Morales, C. R. (2017). Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés (Doctoral dissertation, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Administración de Empresas).
- Chaguay Vergara, I. E. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral percibido en personal de enfermería de un Hospital de Guayaquil, 2021.
- Chamorro Jara, F. M. (2020). Factores asociados con el estrés laboral y la productividad de los empleados de la distribuidora de alimentos "PIEDRA" del Cantón Libertad, Provincia de Santa Elena. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1169/Factores%20Asociados%20con%20el%20Estr%c3%a9s%20Laboral%20y%20la%20Productividad%20de%20los%20Empleados%20de%20la%20Distribuidora%20de%20Alimentos%20%e2%80%9cPIEDRA%e2%80%9d%20del%20Cant%c3%b3n%20Libertad%2c%20Provincia%20de%20Santa%20Elena%2c%20a%c3%b1o%202019..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Coca Carasila, A. M. (2008). El concepto de Marketing: pasado y presente. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(2), 391-414. Recuperado en 08 de junio de 2023, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000200014&lng=es&tlng=es.
- Corral, Y. (2016). Validez y fiabilidad de las investigaciones cualitativas. *Revista Arjé*, 11(21), 196-209. Recuperado de <http://arje.bc.uc.edu.ve/arj20/art19.pdf>
- Cunyas Peña, R. F. y Ñaupari Medina, M. C. (2022). Estrés Laboral y Productividad en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo - 2021. Perú. Recuperado de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4202/T037_75738679_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz Palomino, B. A. (2016). El estrés y su influencia en el desempeño laboral en el Call Center Atento de la provincia del Callao, año 2016 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17977/Diaz_PB_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Echerri Garcés, D., Santoyo Telles, F., Rangel Romero, M. Á., & Saldaña Orozco, C. (2019). Efecto modulador del liderazgo transformacional en el estrés laboral y la efectividad escolar percibida por trabajadores de educación básica de Ciudad Guzmán, Jalisco. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 845-867.
- Elizalde Marín, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco). *Contribuciones a la economía*, (noviembre). Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>.
- Ellis, A. (1998). *Cómo controlar la ansiedad antes de que le controle a usted*. Grupo Planeta.
- Fayol, Henri –Taylor, F. W.; “Administración industrial y general. Principios de la administración científica”; El Ateneo; 1987
- Fernández del Valle, J., & Bravo, A. (2000). Estructura y dimensiones de apoyo en la red social de los adolescentes. *Anuario de Psicología*, 31(2), 87-105.
- Frese, M., & Fay, D. (2001). Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century. In B. M. Staw & R. I. Sutton (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 23, 133–187. Greenwich, CT: JAI Press.

- Fuentes, S. M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Gonzales Cholan, J. G., & Huamanchumo Sánchez, J. (2021). Estrés y productividad laboral en los colaboradores de una empresa agroindustrial de Chepén. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81566>
- Gonzales Sala, S., & Rojas Francisco, S. (2021). Percepción del estrés laboral y la productividad de los funcionarios en las entidades financieras, Lima. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/28201>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., & Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra. Recuperado de http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Huaire Inacio, E. J. (2019). Método de investigación. Recuperado de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>
- Karasek R. & Theorell Töres. (1990). Healthy work : stress productivity and the reconstruction of working life. Basic Books.
- Karasek,R.(1979). Job demands, job decisión latitude and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quaraterly, 24, 285 - 306.
- Kahn, R.L.; Wolfe, D.M.; Quinn, R.P.; Snoek, J.D. Rosenthal, R.A. Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity. New York. John Wiley and Sons.1964.
- Labrunée, M. E. (2018). El Crecimiento y el Desarrollo. Material de cátedra de Introducción a la Economía correspondiente a la Unidad 3: Principales Indicadores Económicos. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2883/1/labrunee-2018.pdf>

- Lang, P. J. (1968). Fear reduction and fear behavior: Problems in treating a construct. En J. U. H. Shilen (Ed.), *Research in psychotherapy*, (Vol. 3, pp. 90102). Washington: American Psychological Association.
- Lázaro, S. M. (2019). *Desarrollo de Habilidades Sociales y de Trabajo en Equipo en el contexto universitario: Aprendizaje Cooperativo y Entrenamiento en Habilidades Sociales* (Doctoral dissertation, Universidad de Extremadura). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=246089>
- Leandro, J. T. (2020). *Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jack-Torres-Leandro-2/publication/350590351_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach/links/60674db992851c91b19b8290/Fiabilidad-de-las-escalas-interpretacion-y-limitaciones-del-Alfa-de-Cronbach.pdf
- López Pardo, C. (2004). Eficacia, eficiencia y equidad en salud. *Rev Cubana Salud Púb*, 30(4), aproximadamente 3 páginas. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08643466200400040001&lng=es
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa* (Vol. 241006). Editorial Gedisa. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZLewDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT351&dq=dise%C3%B1o+de+investigaci%C3%B3n&ots=fl7zxyn1vN&sig=UA-Abe5E2ts4tdg-L0HeuiAEBpU#v=onepage&q&f=false>
- Mamani Lima, M. N. (2018). *Factores del estrés laboral en la empresa América Móvil Perú SAC (Claro) del centro de atención al cliente de Puerto Maldonado*, 2018. Recuperado de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2759/Maribel_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moccia, S. (2016). Felicidad en el trabajo. *Papeles del psicólogo*, 37(2), 143-151.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77846055007.pdf>.

Morales, N., Sequeira, N., Prendas, T., & Zúñiga, K. (2016). Escala de Likert una herramienta económica. *Revista PDF*, 6. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50710763/La_escala_de_Likert_una_herramienta_economica-libre.pdf?1480884647=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DESCALA_DE_LIKERT_UNA_HERRAMIENTA_ECONOMI.pdf&Expires=1689188450&Signature=Q-xGGDSVEHnAVgLTEnM6hntKx1Afg~ztUIL0DjlairEkGFYTUd5t47y8twMZ8TIPkJE BizqiBsZD07G SiPP8zZj2vHhHQigDP2YybxBGMV9nVJQxT~85J47pFSylqw9iAPm3h3eRGPPiLHSD5nQvF8w-1h~zZrLZ-Qgl6FYySsj3yc9eyzsG1H2g7dCh7WW-dtrcl0CAfymfwO0dYUCWeTN0m~B~vUhfBCz106zVkBnill3uW9pwBnMrNM~0QXV~V-t3CgunF7esgS~zjz5zwyIXEIPOb0Z8jFHsjpDJ7bNopbBJJYDUYfDKdCJ~D6ZvYWa7wNd2wD7OpwBSvT3oQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Morillas, A. (2007). Muestreo en poblaciones finitas. Obtenido de *Muestreo en Poblaciones Finitas*, 2007. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57858943/Apuntes_Muestreo-libre.pdf?1543255228=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMUESTREO_EN_POBLACIONES_FINITAS.pdf&Expires=1687485859&Signature=dnCh-UaxbsxXiTLvv6yudjO80CbEtzBdj8wcW27KQh~5oy5s1OFnvezaUkWjh1eUpfRReIZp5ISK9k77HX~f7RyQWr3QEXs9et6PpT4tv1dqXGu8FnSv0dD6jM1Cs6SPGpwKnk7bRGsAnOOAyAMwARUWEX7IKjvSMkgzug8EG~-H-Da0g-BTRXlxA~kqPwzxTusTxG088BYtajhNR9kGAZ8QYk-gVgLy77HWLmJ26CYZ5vx3qgR3uhi3peJOld-UhOJIRhc4jjXXm0f-yS3S9559lcNj0wq7S-MXsbuVEZLVJkzKL-Q0pM-GVRI30XitxImgsytDbq11bnZnkLhVgw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para

- determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>.
- Novales, A. (2010). *Análisis de regresión*. Universidad Complutense de Madrid. [https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis de Regresion.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis_de_Regresion.pdf)
- Olaya, J. D., Mercado, M. P. D., & Cepeda, S. B. M. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 7(1), 59-78.
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Paita Valentin, J. L. (2022). *Estrés laboral y productividad de los operarios de una empresa manufacturera del sector plástico, Lima 2022 (Tesis de licenciatura en Administración)*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103487/Paita_VJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Posso Pacheco, R. J., & Lorenzo Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Revista de la Universidad Central del Ecuador*, 24(3). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23885>
- Quintero, R. S. G., Ruiz, R. L., Martínez, L. A. B., & Rodríguez, I. G. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista información científica*, 96(6), 1153-1163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5517/551764135018/551764135018.pdf>
- Redacción RPP. (2023). Elon Musk despide a fiel trabajadora de Twitter que incluso dormía en las oficinas. *RPP Noticias*. Recuperado de <https://rpp.pe/tecnologia/twitter/elon-musk-despide-a-fiel-trabajadora-de-twitter-que-incluso-dormia-en-las-oficinas-noticia-1469219>
- Reyes, A. R., Rodríguez Aguilar, L., Selene López, K., Guzmán, F. R., & Magdalena Alonso, M. (2018). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del acero de Nuevo León, México. *Health & Addictions/Salud y Drogas*, 18(1). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Aldri-Reyes-Cruz/publication/322868417_EstrACs_Laboral_Resiliencia_y_Consumo_de

[_Alcohol_en_Trabajadores_de_la_Industria_del_Acero/links/5aba475e458515fcc95dc071/EstrACs-Laboral-Resiliencia-y-Consumo-de-Alcohol-en-Trabajadores-de-la-Industria-del-Acero.pdf](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2145/TM_Rojas_Matos_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Riascos Rodríguez, L. A., & Timana Estrada, D. D. (2022). Análisis de la incidencia que genera el estrés laboral sobre el nivel de productividad en los trabajadores de la IPS indígena Julián Carlosama, Municipio de Tuquerres. Recuperado de <https://repositorio.iberu.edu.co/server/api/core/bitstreams/abc8782e-6c74-40e2-924d-228bb83a7968/content>
- Roobins, S. y Judge, T. (2013) Comportamiento Organizacional. 13ª Edición. Pearson educación, México.
- Roca i Balasch, J. (2007). Conducta y conducta. Acta Comportamental, 15(spe), 33-43. Recuperado el 07 de junio de 2023, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-81452007000400003&lng=pt&tlng=es
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. Revista médica sanitas, 21(3), 141-146. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Rojas Leal, J. A. . ., & Arteaga Salazar, M. E. (2021). Estrés laboral y desempeño laboral en Avicarnes de Venezuela, C.A. Accounting and Management Research, 1(1), 1–16. <https://doi.org/10.22209/amr.v1n1a04>
- Rojas Matos, J. C. (2016). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco-2015. Recuperado de https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2145/TM_Rojas_Matos_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ruiz, M., Jaraba, B., & Santiago, L. R. (2008). La formación en psicología y las nuevas exigencias del mundo laboral: Competencias laborales exigidas a los psicólogos. Psicología desde el Caribe, (21), 136-157. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21302108.pdf>

- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Sánchez, J. (2010). Estrés laboral. Revista Hidrogénesis, 8(2), 55-63. Recuperado de: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- The Global Found. (2019). Informe Técnico sobre la optimización de recursos. Recuperado de https://www.theglobalfund.org/media/9350/core_valueformoney_technicalbrief_es.pdf
- Toro Suarez, L. Y. (2015). La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. Recuperado de <https://repositorio.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y%20OLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>
- Tugores, J., & Carrasco, C. (2007). Introducción a la macroeconomía. Honduras: FUOC.
- Uranga-Alvídrez, M. S., Rentería-Soto, D. E., & González-Ramos, G. J. (2016). La práctica del valor del respeto en un grupo de quinto grado de educación primaria. Volumen 12, Número 6, Edición Especial, Julio-Diciembre 2016, pp. 187-204. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7933117>.
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira. Recuperado de <https://repositorioinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recoleccion%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). La investigación descriptiva con enfoque cualitativo en educación. Recuperado de

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%C3%8DA%20INVESTIGACI%C3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasquez Vasquez, L., & Heras Rodríguez, S. M. (2019). El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia Financiera S.A, Cajamarca 2018. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/21010>

Yin, R. K. (2015). Qualitative research from start to finish (Second Edition). The Guilford Press. Recuperado de: <https://eli.johogo.com/Class/Qualitative%20Research.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023

Investigador (a) (es): Atanacio Becerra, James Kevin

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrés laboral y productividad de una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Konecta Perú S.A.C.

Describir el impacto del problema de la investigación.

A través de este trabajo de investigación, se logrará generar información relevante sobre cómo influye el estrés laboral en la productividad, en específico en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador [Atanacio Becerra, James Kevin] email jatanaciob@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Bringas Ríos, Victoria Ysabel] email vbringasr@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Martínez Vallejos, Pablo Fernando

Fecha y hora: 3/07/23

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N° 066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Konecta Perú S.A.C.	RUC: 20546992986
Nombre del Titular o Representante legal: Martínez Vallejos, Pablo Fernando	
Nombres y Apellidos: Martínez Vallejos, Pablo Fernando	DNI: 44042864

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Estrés laboral y productividad de una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Atanacio Becerra, James Kevin	DNI: 75985434

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 20 de Junio del 2023

Firma y sello:



() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 4
DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE BELLAVISTA, CALLAO, 2023”, presentado por el autor Atanacio Becerra, James Kevin, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

¹ El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

Anexo 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Estrés laboral	El estrés laboral se genera por factores como el exceso de control de las actividades en el trabajo, la exigencia laboral y falta del apoyo social tanto de compañeros como líderes encargados. (Karasek & Theorell, 1990)	El estrés laboral se puede definir como la respuesta negativa del colaborador, tanto física como emocional, ante el exceso de sobrecarga laboral. Está dividido en tres dimensiones que son control, exigencia de trabajo y apoyo social. Las mismas que serán medidas a través de la escala de Likert.	Control	Autonomía	Escala de Likert (5 opciones de respuesta), ordinal.
				Desarrollo de habilidades	
			Exigencia de trabajo	Cantidad de trabajo	
				Tiempo de ejecución	
			Apoyo social	Apoyo jerárquico y compañerismo	
			Variable 2: Productividad	La productividad se refiere a la medida de la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la realización de sus tareas o actividades laborales. El resultado de ambos factores se traduce en la efectividad del colaborador. (Abanto & Huaccha, 2021)	
Respeto					
Optimización de recursos					
Eficacia	Iniciativa				
	Trabajo en equipo				
Efectividad	Mayor alcance				
	Alcanza los objetivos				
	Rendimiento				

Anexo 6: Instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Estrés laboral y productividad. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO

V1. ESTRÉS LABORAL				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Control	Autonomía	1	Tiene la libertad necesaria para tomar decisiones relacionadas con su desempeño laboral.					
		2	Tiene el control sobre las tareas y responsabilidades asignadas					
	Desarrollo de habilidades	3	Tiene oportunidades para aprender nuevas técnicas y mejoras en su capacidad laboral.					
		4	Desarrolla sus competencias y habilidades profesionales en su trabajo.					
Exigencia de trabajo	Cantidad de trabajo	5	Tiene mucha carga laboral.					
		6	Sus funciones y responsabilidades están de acuerdo a sus capacidades.					
	Tiempo de ejecución	7	Tiene el tiempo suficiente para el cumplimiento de sus funciones.					
		8	En su tiempo de trabajo cumple con sus objetivos y metas establecidas					
Apoyo social	Apoyo jerárquico y compañerismo	9	Tiene el apoyo de sus supervisores y líderes.					
		10	Puede realizar su trabajo en equipo					

<u>V2. PRODUCTIVIDAD</u>				<u>OPCIÓN DE RESPUESTA</u>				
				<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
Eficiencia	Empeño laboral	11	Cumple con las actividades programadas.					
		12	Se compromete con las labores diarias programadas					
	Respeto	13	Es cortés y respetuoso con sus jefes y compañeros de trabajo					
	Optimización de recursos	14	Utiliza los recursos disponibles de manera eficiente					
		15	Evita generar desperdicios necesarios de los recursos disponibles					
Eficacia	Iniciativa	16	Propone ideas y soluciones para resolver los problemas relacionados a su trabajo					
	Trabajo en equipo	17	Contribuye con el trabajo en equipo.					
		18	Reconoce la importancia de colaborar para lograr resultados exitosos					
Efectividad	Mayor alcance	19	Colabora con sus compañeros del área y otras relacionadas con la empresa.					
	Alcanza los objetivos	20	Los trabajadores logran los objetivos establecidos					
	Rendimiento	21	Los trabajadores se esfuerzan para superar las metas y actividades asignadas.					

Muchas gracias

Anexo 8: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023 AUTOR: Atanacio Becerra, James Kevin						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la eficiencia en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la eficacia en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y la efectividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y la eficiencia en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficacia en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p> <p>c) Determinar la relación entre el estrés laboral y la efectividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre el estrés laboral y la productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación directa entre el estrés laboral y la eficiencia en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p> <p>b) Existe una relación directa entre el estrés laboral y la eficacia en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p> <p>c) Existe relación directa entre el estrés laboral y la efectividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023</p>	Variable 1: ESTRÉS LABORAL			
			DIMENSIÓN	Indicadores	Ítems	Escala y Valores
			Control	Autonomía	1, 2	Escala de Likert (5 opciones de respuesta), ordinal.
				Desarrollo de habilidades	3, 4	
			Exigencia de trabajo	Cantidad de trabajo	5, 6	
				Tiempo de ejecución	7, 8	
			Apoyo social	Apoyo jerárquico y compañerismo	9, 10	
			Variable 2: PRODUCTIVIDAD			
			Eficiencia	Empeño laboral	11, 12	Escala de Likert (5 opciones de respuesta), ordinal.
				Respeto	13	
Optimización de recursos	14,15					
Eficacia	Iniciativa	16				
	Trabajo en equipo	17, 18				
Efectividad	Mayor alcance	19				
	Alcanza los objetivos	20				
	Rendimiento	21				

Anexo 9: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Tabla

Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Abraham Cárdenas Saavedra	Aplicable
Doctor	Víctor Dávila Arenaza	Aplicable
Magister	Leónides Olenka Jave Luna	Aplicable

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Tabla

Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa $>,9$	
Coeficiente alfa $>,8$	
Coeficiente alfa $>,7$	
Coeficiente alfa $>,6$	
Coeficiente alfa $>,5$	
Coeficiente alfa $<,5$	



Anexo 10: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Leonides Olenka Jave Luna		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Atanacio Becerra, James Kevin
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro laboral de Konecta Perú S.A.C.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene tres dimensiones, de cinco indicadores y diez ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene tres dimensiones, de ocho indicadores y dieciséis ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés laboral

El estrés laboral se genera por factores como la ausencia de control de las actividades en el trabajo, la exigencia laboral y falta del apoyo social tanto de compañeros como líderes encargados. (Karasek & Theorell, 1990)



- **Variable 2:** Productividad

La productividad se refiere a la medida de la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la realización de sus tareas o actividades laborales. El resultado de ambos factores se traduce en la efectividad del colaborador. (Abanto & Huaccha, 2021)

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés laboral	Control	Osorio & Cárdenas (2017) menciona que el control es la capacidad de mantener y desarrollar las actividades laborales, aplicando diferentes técnicas y herramientas de gestión, como la retroalimentación, indicadores, establecimiento de objetivos claros, entre otros.
	Exigencia de trabajo	Ruiz et al. (2008) define la exigencia de trabajo se refiere a la cantidad de demanda o presión que se experimenta en el entorno laboral. Está relacionada a las responsabilidades, tareas y expectativas que se requieren para realizar trabajos específicos.
	Apoyo social	Beltrán et al. (2004) define el apoyo social en el trabajo se refiere a la disponibilidad de relaciones y conexiones sociales positivas dentro del entorno de trabajo, se puede manifestar de diferentes maneras como el apoyo emocional, apoyo instrumental y apoyo informativo.
Productividad	Eficiencia	Moccia (2016) define el empeño en el trabajo como el nivel de dedicación, esfuerzo y compromiso que una persona muestra hacia sus responsabilidades laborales. Es la disposición y la actitud positiva que se manifiesta al realizar las tareas asignadas, buscando dar lo mejor de sí mismo y alcanzar los objetivos propuestos.
	Eficacia	Quintero et al. (2017) menciona que la eficacia se relaciona con la habilidad para obtener los resultados deseados o cumplir con los objetivos establecidos de manera satisfactoria. Es la medida de qué tan exitoso es un proceso, proyecto o acción en términos de cumplir con su propósito y obtener los resultados esperados.
	Efectividad	Según Echerri et al. (2019) en el contexto de una organización o de una actividad específica, la efectividad implica la capacidad de producir los resultados esperados de manera eficiente y satisfactoria. Se trata de lograr los resultados de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos disponibles y minimizando los errores o desperdicios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023” elaborado por Atanacio Becerra, James Kevin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Estrés laboral

- Primera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autonomía	1, 2	4	4	4	
Desarrollo de habilidades	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Exigencia de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de trabajo	5, 6	4	4	4	
Tiempo de ejecución	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Apoyo social

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo jerárquico y compañerismo	9, 10	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empeño laboral	11	4	4	4	
Respeto	12	4	4	4	
Optimización de recursos	13	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	14	4	4	4	
Trabajo en equipo	15	4	4	4	



- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mayor alcance	16	4	4	4	
Alcanza los objetivos	17	4	4	4	
Rendimiento	18	4	4	4	

(Mgtr. Leónides Olenka Jave Luna)
DNI N°41388456



Anexo 11: Evaluación por juicio de expertos II

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Abraham Cárdenas Saavedra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Atanacio Becerra, James Kevin
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro laboral de Konecta Perú S.A.C.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene tres dimensiones, de cinco indicadores y diez ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene tres dimensiones, de ocho indicadores y dieciséis ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés laboral

El estrés laboral se genera por factores como la ausencia de control de las actividades en el trabajo, la exigencia laboral y falta del apoyo social tanto de compañeros como líderes encargados. (Karasek & Theorell, 1990)



- **Variable 2:** Productividad

La productividad se refiere a la medida de la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la realización de sus tareas o actividades laborales. El resultado de ambos factores se traduce en la efectividad del colaborador. (Abanto & Huaccha, 2021)

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés laboral	Control	Osorio & Cárdenas (2017) menciona que el control es la capacidad de mantener y desarrollar las actividades laborales, aplicando diferentes técnicas y herramientas de gestión, como la retroalimentación, indicadores, establecimiento de objetivos claros, entre otros.
	Exigencia de trabajo	Ruiz et al. (2008) define la exigencia de trabajo se refiere a la cantidad de demanda o presión que se experimenta en el entorno laboral. Está relacionada a las responsabilidades, tareas y expectativas que se requieren para realizar trabajos específicos.
	Apoyo social	Beltrán et al. (2004) define el apoyo social en el trabajo se refiere a la disponibilidad de relaciones y conexiones sociales positivas dentro del entorno de trabajo, se puede manifestar de diferentes maneras como el apoyo emocional, apoyo instrumental y apoyo informativo.
Productividad	Eficiencia	Moccia (2016) define el empeño en el trabajo como el nivel de dedicación, esfuerzo y compromiso que una persona muestra hacia sus responsabilidades laborales. Es la disposición y la actitud positiva que se manifiesta al realizar las tareas asignadas, buscando dar lo mejor de sí mismo y alcanzar los objetivos propuestos.
	Eficacia	Quintero et al. (2017) menciona que la eficacia se relaciona con la habilidad para obtener los resultados deseados o cumplir con los objetivos establecidos de manera satisfactoria. Es la medida de qué tan exitoso es un proceso, proyecto o acción en términos de cumplir con su propósito y obtener los resultados esperados.
	Efectividad	Según Echerri et al. (2019) en el contexto de una organización o de una actividad específica, la efectividad implica la capacidad de producir los resultados esperados de manera eficiente y satisfactoria. Se trata de lograr los resultados de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos disponibles y minimizando los errores o desperdicios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023” elaborado por Atanacio Becerra, James Kevin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



Variable del instrumento: Estrés laboral

- Primera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autonomía	1, 2	4	4	4	
Desarrollo de habilidades	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Exigencia de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de trabajo	5, 6	4	4	4	
Tiempo de ejecución	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Apoyo social

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo jerárquico y compañerismo	9, 10	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empeño laboral	11	4	4	4	
Respeto	12	4	4	4	
Optimización de recursos	13	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	14	4	4	4	
Trabajo en equipo	15	4	4	4	



- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mayor alcance	16	4	4	4	
Alcanza los objetivos	17	4	4	4	
Rendimiento	18	4	4	4	

(Dr. Abraham Cárdenas Saavedra)

DNI N°07424950



Anexo 12: Evaluación por juicio de expertos III

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Víctor Dávila Arenaza		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Atanacio Becerra, James Kevin
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro laboral de Konecta Perú S.A.C.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene tres dimensiones, de cinco indicadores y diez ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene tres dimensiones, de ocho indicadores y dieciséis ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Estrés laboral

El estrés laboral se genera por factores como la ausencia de control de las actividades en el trabajo, la exigencia laboral y falta del apoyo social tanto de compañeros como líderes encargados. (Karasek & Theorell, 1990)



- **Variable 2:** Productividad

La productividad se refiere a la medida de la eficiencia y eficacia de los trabajadores en la realización de sus tareas o actividades laborales. El resultado de ambos factores se traduce en la efectividad del colaborador. (Abanto & Huaccha, 2021)

Variable	Dimensiones	Definición
Estrés laboral	Control	Osorio & Cárdenas (2017) menciona que el control es la capacidad de mantener y desarrollar las actividades laborales, aplicando diferentes técnicas y herramientas de gestión, como la retroalimentación, indicadores, establecimiento de objetivos claros, entre otros.
	Exigencia de trabajo	Ruiz et al. (2008) define la exigencia de trabajo se refiere a la cantidad de demanda o presión que se experimenta en el entorno laboral. Está relacionada a las responsabilidades, tareas y expectativas que se requieren para realizar trabajos específicos.
	Apoyo social	Beltrán et al. (2004) define el apoyo social en el trabajo se refiere a la disponibilidad de relaciones y conexiones sociales positivas dentro del entorno de trabajo, se puede manifestar de diferentes maneras como el apoyo emocional, apoyo instrumental y apoyo informativo.
Productividad	Eficiencia	Moccia (2016) define el empeño en el trabajo como el nivel de dedicación, esfuerzo y compromiso que una persona muestra hacia sus responsabilidades laborales. Es la disposición y la actitud positiva que se manifiesta al realizar las tareas asignadas, buscando dar lo mejor de sí mismo y alcanzar los objetivos propuestos.
	Eficacia	Quintero et al. (2017) menciona que la eficacia se relaciona con la habilidad para obtener los resultados deseados o cumplir con los objetivos establecidos de manera satisfactoria. Es la medida de qué tan exitoso es un proceso, proyecto o acción en términos de cumplir con su propósito y obtener los resultados esperados.
	Efectividad	Según Echerri et al. (2019) en el contexto de una organización o de una actividad específica, la efectividad implica la capacidad de producir los resultados esperados de manera eficiente y satisfactoria. Se trata de lograr los resultados de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos disponibles y minimizando los errores o desperdicios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Estrés laboral y productividad en una empresa de servicios de Bellavista, Callao, 2023” elaborado por Atanacio Becerra, James Kevin en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Estrés laboral

- Primera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autonomía	1, 2	4	4	4	
Desarrollo de habilidades	3, 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Exigencia de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cantidad de trabajo	5, 6	4	4	4	
Tiempo de ejecución	7, 8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Apoyo social

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Apoyo jerárquico y compañerismo	9, 10	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Empeño laboral	11	4	4	4	
Respeto	12	4	4	4	
Optimización de recursos	13	4	4	4	

- Segunda dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Iniciativa	14	4	4	4	
Trabajo en equipo	15	4	4	4	



- Tercera dimensión: Efectividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Mayor alcance	16	4	4	4	
Alcanza los objetivos	17	4	4	4	
Rendimiento	18	4	4	4	

(Dr. Víctor Dávila Arenaza)

DNI N°08467692