



Universidad César Vallejo

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

La influencia del estrés en el desempeño laboral del personal
administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Gamarra Olivares, Rossela Pierina (orcid.org/0009-0008-0031-6677)

Montenegro Pinaud, Maria Angelica (orcid.org/0009-0006-2076-6021)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del personal administrativo de una Empresa eléctrica, año 2024.", cuyos autores son MONTENEGRO PINAUD MARIA ANGELICA, GAMARRA OLIVARES ROSSELA PIERINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 05 de Noviembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 08-11- 2024 16:47:43

Código documento Trilce: TRI - 0893486



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MONTENEGRO PINAUD MARIA ANGELICA, GAMARRA OLIVARES ROSSELA PIERINA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del personal administrativo de una Empresa eléctrica, año 2024.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA ANGELICA MONTENEGRO PINAUD DNI: 73502248 ORCID: 0009-0006-2076-6021	Firmado electrónicamente por: MMONTENEGRP195 el 05-11-2024 13:01:30
ROSSELA PIERINA GAMARRA OLIVARES DNI: 75355294 ORCID: 0009-0008-0031-6677	Firmado electrónicamente por: ROGAMARRAOL el 05-11-2024 10:26:15

Código documento Trilce: TRI - 0893489

Dedicatoria

A mi papito Juan que desde el cielo me sigue guiando en mi camino, a mi madre que siempre estuvo presente con confianza, apoyo incondicional en todo lo necesario para ser una gran profesional, a mi esposo Henry que siempre me apoya en todo lo que me trazo, y por último a mi hijo Emiliano, la luz de mi vida, por quien cada día trato de mejorar para que el en algún momento vea en mi como su guía profesional. Muchas gracias a todas las personas que están conmigo desde el inicio de mi carrera hasta la finalización de la misma.

María Angélica Montenegro

A mis padres, por ser mi norte y mi sostén emocional hacía el alcance de mi desarrollo personal y profesional, sobre todo por ser los principales impulsores de mis sueños.

Rossela Pierina Gamarra Olivares

Agradecimiento

Primeramente, a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante.

Asimismo, agradezco a los representantes de la prestigiosa Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de cumplir con este proyecto tan anhelado.

Finalmente, a mi papito Juan Gonzales, Olga Pinaud, Henry Baltazar, Emiliano Baltazar, gracias por todo su apoyo que me han brindado en este camino. Todo esto va dedicado para ustedes.

María Angélica Montenegro

A Dios en primer lugar, por darme salud y cuidar de mi en todo momento.

A mis padres, familiares y mejores amigas quienes creyeron en mí y me motivaron a seguir adelante.

A mis amigos, compañeros del trabajo y al CIP J., por el apoyo incondicional compartiendo sus conocimientos, experiencias y darme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente. Finalmente, agradezco a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de continuar y cumplir con este sueño anhelado.

Rossela Pierina Gamarra Olivares

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad de los Autores	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	18
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	50

Índice de Tablas

Tabla 1.	Distribución de la Población	20
Tabla 2.	Distribución de la Muestra	21
Tabla 3.	Denominaciones en la escala de Likert	22
Tabla 4.	Validez de instrumentos	22
Tabla 5.	Tabla de interpretaciones de Alpha de Cronbach	23
Tabla 6.	Prueba de normalidad	30
Tabla 7.	Escala para interpretar el nivel de correlación de Spearman	31
Tabla 8.	Correlación de Spearman entre las variables Estrés y desempeño laboral.	31
Tabla 9.	Correlación de Spearman entre la dimensión desgaste emocional y la variable desempeño laboral	32
Tabla 10.	Correlación de Spearman entre la dimensión retribución económica y la variable desempeño laboral	33
Tabla 11.	Correlación de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral	33
Tabla 12.	Correlación de Spearman entre la dimensión desmotivación laboral y la variable desempeño laboral	34
Tabla 13.	Correlación de Spearman entre la dimensión demanda laboral y la variable desempeño laboral	35
Tabla 14.	Correlación de Spearman entre la dimensión demérito profesional y la variable desempeño laboral	35

Índice de Figuras

Figura 1.	Frecuencias obtenidas para dimensión Desgaste emocional – Agotamiento	26
Figura 2.	Frecuencias obtenidas para dimensión Desgaste emocional – Agotamiento	26
Figura 3.	Frecuencias obtenidas para dimensión Retribución económica – esfuerzo laboral	27
Figura 4.	Frecuencias obtenidas para dimensión Condiciones laborales	27
Figura 5.	Frecuencias obtenidas para dimensión Desmotivación laboral – Factores externos	28
Figura 6.	Frecuencias obtenidas para dimensión Desmotivación laboral – Factores internos	28
Figura 7.	Frecuencias obtenidas para dimensión Demandas laborales	29
Figura 8.	Frecuencias obtenidas para dimensión Demérito profesional	29

Resumen

El objetivo general del informe de tesis fue determinar “La influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del personal administrativo de una Empresa eléctrica, año 2024”. Dicha investigación se alineó al ODS N° 8 Crecimiento económico y trabajo decente. Para lo cual se empleó una metodología con enfoque cuantitativo de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional. El diseño fue no experimental de corte transversal, además se aplicó la técnica encuesta para la obtención de los datos de una muestra de 45 trabajadores conformada por el personal administrativo de la empresa eléctrica, siendo el cuestionario el instrumento empleado en ambas variables y debidamente validado por expertos. En esta investigación se concluye que el 13.33% casi siempre se sienten emocionalmente exhaustos por su labor profesional, mientras que el 53.33 % a veces y un 24.44 % corresponde al personal que casi nunca están exhaustos realizando sus funciones. Respecto a la hipótesis general se corroboró que existe relación significativa entre la variable estrés y desempeño laboral con Rho de Spearman de - 0.327 y p-valor inferior al 0.005.

Palabras clave: Estrés, desempeño, personal, empresa eléctrica.

Abstract

The general objective of the thesis report was to determine "The influence of Stress on the Work Performance of the administrative staff of an Electrical Company, year 2024." This research was aligned with SDG No. 8 Economic growth and decent work. For which a methodology with a basic quantitative approach, at a correlational descriptive level, was used. The design was non-experimental and cross-sectional; in addition, the survey technique was applied to obtain data from a sample of 45 workers made up of the administrative staff of the electrical company, with the questionnaire being the instrument used in both variables and duly validated by experts. This research concludes that 13.33% almost always feel emotionally exhausted by their professional work, while 53.33% sometimes and 24.44% correspond to personnel who are almost never exhausted performing their duties. Regarding the general hypothesis, it was confirmed that there is a significant relationship between the stress variable and job performance with Spearman's Rho of -0.327 and p-value less than 0.005.

Keywords: Stress, performance, personal, electricity company.

I. INTRODUCCIÓN

Se desarrolló el interés por estudiar, cómo afecta el estrés en la labor del personal en las entidades, ya que en los últimos años este trastorno ha superado transformaciones en el mundo laboral. Según Organización Mundial de la Salud OMS (2023), el estrés lo define como: “Un estado de tensión mental o preocupación provocado por una situación difícil. Los seres humanos poseemos un determinado nivel de estrés, dado que se trata de una contra respuesta innata a los peligros u otros estímulos. Es la contestación que manifestamos ante el estrés, lo que determina como incide en nuestro bienestar”. Este problema emerge en el ámbito de la sociedad contemporánea.

Con la globalización, que está cada vez más presente en la actualidad, podemos revisar que tenemos que estar a la vanguardia, para poder cumplir con nuestros empleadores, teniendo diferentes tipos de estudio, la aceleración de la vida cotidiana, los trabajadores ante fuertes exigencias y cambios que devienen del medio laboral.

El estrés puede tener un impacto adverso en la motivación y en cómo las personas valoran su propia autoestima, lo que dificulta la colaboración con sus colegas. Cuando los trabajadores se sienten estresados, generalmente tienen menos energía y una menor disposición para el trabajo en equipo, lo que puede resultar en un incremento de los conflictos entre los mismos, es por ello que basado en los estudios realizados llegamos a la conclusión de escoger el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 8: Crecimiento económico y trabajo decente, ya que tiene como objetivo fomentar un crecimiento económico constante, inclusivo y sostenible, así como el empleo pleno, productivo y condiciones laborales dignas para todos. Si bien los objetivos son universales, cada nación determinará sus propias metas nacionales. Los resultados estarán mayormente influenciados por las medidas que se adopten en cada nación, las cuales dependerán principalmente de la voluntad de los gobiernos para priorizar estos objetivos y modificar sus políticas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) brindará apoyo para impulsar la creación de políticas más eficaces. Se anticipa un gran requerimiento en los argumentos que se abordan en las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 8: La protección social, las habilidades, las mypes, la labor juvenil, el trabajo infantil, los derechos laborales, un ambiente laboral seguro y saludable, así como la

migración. Las estrategias nacionales integrales y efectivas que se establezcan para alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 8: que incluye el empleo y el trabajo decente, deberán ir acompañadas de herramientas de diagnóstico, indicadores confiables y una nueva visión sobre las concesiones y sinergias entre diferentes ámbitos de políticas.

Por ello, es pertinente señalar que, con la globalización las organizaciones en estos años atraviesan situaciones inestables, lo que hace que la adaptación al cambio sea más frecuente y de mayor rapidez. En ocasiones las grandes demandas de actividades requieren la sistematización correcta del trabajador, exige una sobre carga laboral haciendo que se aglutinen con excesos de trabajo y no puedan cumplirlas; asimismo, las condiciones deficientes en su espacio de trabajo, no permite al personal cumplir con eficiencia sus objetivos por la falta de recursos. De igual manera, la rotación de puestos, la falta de reconocimiento laboral, de capacitaciones, entre otros factores que conllevan a que el personal se tense y frustre emocionalmente de manera continua, lo que provoca altos niveles de estrés, siendo este dañino y a la larga perjudicial por la afectación de su bienestar físico y mental.

A nivel global, la Organización Mundial de la Salud OMS (2020), menciona que es la respuesta o la conducta de los individuos ante grandes magnitudes de tareas que superan sus conocimientos y habilidades. Este tipo de estado mental repercute por diversas afectaciones y tiende a intensificarse cuando los empleados sienten que no cuentan con el soporte necesario de sus superiores o compañeros, así como cuando perciben que tienen poco control sobre su trabajo. Aunque el estrés en el trabajo es común debido a las presiones actuales y puede considerarse normal hasta cierto punto, ya que puede mantener a los empleados motivados y alertas, cuando se vuelve excesivo, puede perjudicar su bienestar y, por ende, su rendimiento laboral.

En el marco internacional, Cigna (2020) llevó a cabo un estudio global en que incluyó a 23,000 personas de diferentes países. Los resultados revelaron que aproximadamente el 48 % de los participantes citaban la incertidumbre sobre el futuro como su principal fuente de estrés. Además, más del 40 % de los encuestados mencionaron sentir una mayor presión laboral, al mismo tiempo que percibían que no contaban con el tiempo necesario para cuidar la salud de sus familias. Así, la combinación de las tensiones familiares y laborales está contribuyendo al aumento del estrés.

En el escenario nacional, en un artículo del diario El Comercio por Duarte, M. (2023) menciona que es probable que muchas veces hayamos sentido ansiedad, frustración y agotamiento, junto con diversas emociones derivadas de las presiones y tensiones cotidianas. Y que, en la actualidad, se ha transformado en una de las afectaciones de salud más recurrentes. De conformidad con el informe más reciente de Gallup, "State of the Global Workplace 2023", el 59 % de los empleados encuestados se encuentra "renunciando en silencio", lo que implica que no están comprometidos con sus labores, mientras que el 44 % reporta altos grados de estrés en sus entornos laborales. Con el tiempo, se ha observado tal incremento, ya que el mercado de trabajo se vuelve cada vez más exigente y rivalizante, convirtiendo la productividad y la eficiencia en prioridades para los trabajadores. Esto puede comprometer la salud de los empleados, ya que una carga laboral excesiva, un ambiente de trabajo poco saludable y la inestabilidad laboral, provocada por cambios económicos, reestructuraciones y la globalización, pueden elevar los niveles de estrés y generar un desequilibrio físico y mental en las personas.

Y de acuerdo a un artículo publicado en el diario El Peruano (2023), este estado, se ha tornado en un fenómeno cada vez más común en los centros de trabajo de Perú. En situaciones más extremas, puede manifestarse como el síndrome de Burnout, caracterizado por un estrés laboral crónico que afecta tanto emocionalmente como física y psicológicamente. Si no se aborda a tiempo, este síndrome puede repercutir de manera considerable en los empleados. Vinatea & Toyama indicaron que, según las estadísticas, 7 de cada 10 trabajadores experimentaron el síndrome de burnout en el último año, la carga excesiva de trabajo no solo generó estrés y ansiedad, sino que también causó que el 23 % se sintiera deprimido, el 30 % reconociera cometer más errores y el 25 % pensara en abandonar la empresa.

A nivel local, la indagación se centra en la situación coetánea de una empresa de Electricidad, que desde el año 1996 viene brindando servicios de comercialización y distribución de energía eléctrica a toda una localidad. Si bien es cierto, el estrés, es un trastorno de la salud mental el cual está presente desde siempre. En parte es positivo tener un poco, ya que nos ayuda a realizar nuestras actividades cotidianas; no obstante, cuando se torna desmesurado, acarrea secuelas no solo somáticas, sino también mentales. Es así que, remontando a inicios del periodo 2023 cuando la empresa eléctrica pasa de ser privada a una empresa pública, la gran mayoría de los

trabajadores se encontraban con un escenario desierto, siendo frustrante, dado que tenían que adaptarse de manera rápida a estos nuevos procedimientos, normas e implementación de sistemas del estado, todo ello conllevaba a modificar su manera de trabajo ya predeterminada, en cuanto a la presentación de la documentación que es más engorroso, la evaluación de los perfiles puestos de cada trabajador y posibles rotaciones de personal de no cumplir con ciertos requisitos para asumir jefaturas y/o otros cargos, el aumento de las horas extras por la sobre carga laboral, que por cumplir con todo nos terminaba afectando, lo cual era notorio en la atención que le brindamos al cliente con muestras de irritabilidad, en la comunicación con los compañeros de trabajo, ausentismos, las condiciones de trabajo carente, la falta de concentración, de compromiso, bajos niveles de motivación por la falta de reconocimiento y de capacitaciones. Problemas que aún persisten en el presente y es más progresivo el aumento de la gradualidad de tensión laboral que se presentan en los administrativos.

Por consiguiente, ante la realidad problemática presentada líneas arriba, se origina la necesidad de realizar una indagación, se planteó por problema general: ¿Como influye el Estrés en el Desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica?

Asimismo, este estudio presentó los problemas específicos: ¿Cómo influye el desgaste emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica?, ¿Cómo influye la retribución económica en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica?, ¿Cómo influye las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica?, ¿Cómo influye la desmotivación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica?, ¿Cómo influye las demandas laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica? y ¿Cómo influye el demérito profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica?

Por otro lado, esta investigación posee justificación teórica, la cual se apoyó en conjeturas existentes, permitiendo adquirir conocimientos para desarrollar y llegar a un desenlace adecuado entorno a los parámetros de indagación partiendo de una comprensión elemental en función del estrés y desempeño laboral. De igual manera,

se justifica a nivel metodológica, ya que la reciente indagación busca definir el impacto del estrés sobre el desempeño de los administrativos de dicha empresa eléctrica, por lo cual la metodología empleada se enfoca al aporte de la creación de instrumentos y modelos de investigación que sean viables y pertinentes para el estudio. Dicha investigación sirvió como antecedente para otras investigaciones relacionadas con nuestro tema. A nivel práctico, permitió contribuir con la elaboración de estrategias y recomendaciones que resultan fundamentales para una entidad en lo que concierne a fines, propósitos delineados y la perspectiva que se manifiesta en la actualidad.

El estudio expuso como objetivo general: Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. También presentó los objetivos específicos: Determinar la influencia del desgaste emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Determinar la influencia de la retribución económica en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Determinar la influencia de la desmotivación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Determinar la influencia de las demandas laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Determinar la influencia del demérito profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica.

De igual manera, tuvo como hipótesis general: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Asimismo, se planteó como hipótesis específicas: El desgaste emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. La retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Las condiciones laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. La desmotivación laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. Las demandas laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. El demérito profesional influye significativamente en el desempeño

laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica. En relación con esta investigación, se consideró como punto inicial diferentes estudios que fueron revisados con el fin de fundamentar el trabajo realizado de acuerdo a las variables de investigación.

A nivel internacional, Ayala (2023) mencionó que los técnicos electricistas ejecutan faenas de elevada peligrosidad a lo largo de prolongados turnos laborales, compensaciones insuficientes, dolencias corporales y una mengua en su rendimiento conforme se prolonga su permanencia en las actividades asignadas. Tiene como propósito, correlacionar los factores de riesgo psicosociales y el estrés laboral en electricistas de línea de la empresa Electro Bull Gs. La indagación es de tipo observacional, transeccional y analítica. El universo examinado abarca a todos los técnicos electricistas, que incluye a 41 operarios, todos de sexo masculino. Se implementaron dos instrumentos de medición: uno sobre los factores de riesgo psicosocial del Ministerio de Trabajo, el otro, un cuestionario del estado mental en su tercera versión de la Universidad Javeriana. Donde se concluye que, existe predominantemente un riesgo intermedio y elevado en relación con los elementos psicosociales, así como un riesgo intermedio en lo referente al estrés. Para evidenciar la interdependencia de los elementos, se aplicó la Tau C de Kendall, con una significancia mínima a 0,05, por ello permitió refutar la H_0 y aceptar la alterna. Posteriormente, al cotejar el valor 0,402, se determinó una vinculación con solidez media. En conclusión, el grado de riesgo asociado a los factores psicosociales guarda correlación con la graduación de estrés ocupacional observado por los técnicos electricistas y presentando demostraciones predominantemente somáticas.

Por su parte, Ismail (2022) en su informe de investigación, el cual tiene como propósito evidenciar el efecto de la formación y el estrés laboral sobre la productividad de Empleados de la Empresa de Industrias Eléctricas en Diyala, Irak. Por lo que evalúan tres factores, el estrés laboral, la formación y la productividad, que afectan al personal de todos los sectores y específicamente el sector industrial. Se desarrolló en base al enfoque exploratorio descriptivo y el principal, además de la herramienta de medición que se empleo fue un cuestionario y una entrevista personal. La población se aplicó a los empleados de Electrical Industries Company a una muestra de 190 empleados, de los cuales, tres de ellos fueron desatendidos porque no fueron respondidos. La indagación arrojó como resultado que el estrés influye la

productividad de los empleados de EIC, puesto que ejerce una influencia negativa sobre su rendimiento, y que instruir a los laboradores para lidiar con el estrés puede influir de forma positiva sobre su productividad y disminuir la fatiga laboral.

Desde otra perspectiva, Guadamud et al. (2021) en su estudio en Ecuador, puntualizaron que durante la pandemia COVID 19, mediante instrumentos de medición aplicados en Julio 2021, se logró indagar en la incidencia de la presión psicológica sobre los operarios, alcanzando el propósito de discernir los límites del estrés que presentan los trabajadores y así como examinar la gravitación que ha ejercido desde la irrupción de la epidemia del COVID-19. Se efectuó una indagación descriptiva, empleando el procedimiento inductivo y deductivo, que permitió la enunciación de conjeturas desde lo específico hasta lo universal, con una orientación cuali-cuantitativa que facilitó compilar, desentrañar y correlacionar los pormenores recabados, permitiendo arribar a la deducción de que la manera en que nos conducimos frente a diversas coyunturas que provocan situaciones de tensión, va a sujetarse del valor cognitivo del evento y al mecanismo de lidiar que posea cada operario, sin omitir que en el ámbito corporativo deben implementarse salvaguardas en relación con el bienestar psíquico del personal. No obstante, esta constituye una ínfima muestra que suministra datos relevantes sobre la cuestión, aunque no de carácter inmutable, lo que hace imperativo que se posibiliten búsquedas más extensas respecto a tales parámetros.

Además, Dolores et al. (2023) en su artículo científico en México, realizaron un escrutinio con la intención de dilucidar la interdependencia entre los elementos en los empleados de un conglomerado corporativo en la comarca de Tierra Blanca, Veracruz, México, valiéndose de un esquema numérico de regresión lineal. Esta pesquisa es de índole cuantitativo, su diseño es no experimental, de alcance correlacional y es básico, pues pretende comprender y acrecentar el acervo de saberes sobre el fenómeno bajo estudio. La población se constituye por 130 colaboradores. La muestra fue aleatoria simple y se efectuó en 98 individuos, con un registro de imprecisión del 5% y un grado de confiabilidad del 95%. Con respecto a la magnitud del estrés laboral, se examinaron cuatro categorías específicas, a saber: suceso familiar, laboral, productividad y capacitación, en las que el 49.8% los encuestados presenta una gestión inadecuada del estrés. Se manifiesta una resonancia comparativamente elevada del grado de extenuación psíquica, que incide

de manera directa en la eficiencia funcional de los operarios, resultando en que el 68.6% ostenta una productividad reducida. Globalmente, se percibe que los sujetos del estudio no gestionan adecuadamente la presión psicológica, dado que se encuentran expuestos a intensos umbrales de agobio, lo cual impacta adversamente en su desempeño y reflejándose en una valoración insatisfactoria. Los datos revelan una concordancia afirmativa entre las variables y evidenciando un nivel de significación lineal positiva.

Salamanca et al. (2021) obraron un artículo científico en Colombia que tuvo como finalidad llevar a cabo una pesquisa documental minuciosa acerca de los variados ensayos localizados en publicaciones de psicología y repertorio nacional sobre estrés laboral en Colombia (2013-2018). En este contexto, se escrutó y enmarco desde una perspectiva emocional, la noción de estrés laboral, los paradigmas primarios que buscan dilucidar este acontecimiento, las fuentes y secuelas nocivas que emergen tanto en el sujeto como en la entidad. A partir de las conclusiones, se logró constatar que 2014 y 2017 fueron los dos años en los que se recopilaron más revistas acerca del estrés laboral, revelándose que la mayor cantidad de escritos sobre este tema son Medellín y Bogotá, con el 69,09% del cúmulo de datos. De acuerdo con los descubrimientos de los estudios actuales, esta problemática no ha sido gestionada de manera idónea e infringiendo lo prescrito en la Ley 2646 de 2008. Los asalariados se hallan en circunstancias que no favorecen el rendimiento cabal de sus funciones, lo que acarrea un desgaste somático, intelectual y anímico. Por consiguiente, resulta imperioso y apremiante que el representante a cargo de velar por la observancia de las normativas promulgadas para salvaguardar a los empleados acreciente su fiscalización.

Asimismo, Buitrago et al. (2021) argumentaron en su artículo en Colombia y se basaron en las causas, consecuencias del estrés laboral. Lo tildan de dilema colectivo y económico vinculado a factores y desencadenantes del estrés. Por consiguiente, resulta imperativo su reconocimiento prematuro para eludir sus resultados colaterales y desplegar tácticas de manejo. La finalidad es examinar los marcos conceptuales del agotamiento profesional, tomando en cuenta sus causas fundamentales, repercusiones y métodos profilácticos en el entorno ocupacional. El procedimiento adoptado es un examen heurístico de escritos divulgados entre los años 2015 y 2020 que abarcan nociones sobre el estrés, sus detonantes, secuelas y tácticas de

mitigación. Se evaluaron alrededor de 60 artículos, seleccionándose los datos pertinentes mediante una indagación exhaustiva, sistematización, jerarquización y evaluación de 5554 registros digitales. Se infiere que el estrés es un fenómeno dominante en el ámbito corporativo, originado por una multitud de elementos vinculados a las circunstancias laborales y personales, desencadenando en el sujeto repercusiones somáticas y psíquicas que menoscaban su eficiencia y rendimiento. Por ende, resulta necesario fomentar una praxis preventiva que optimice la salubridad del personal.

De acuerdo a Saleh et al. (2023) en su estudio en Malasia, señalaron que el desafío generalizado del estrés repercute a sujetos de diversos sectores. Este estudio, que emplea un enfoque de investigación cuantitativa, explora la naturaleza multifacética del estrés laboral. Específicamente, analiza la intrincada asociación entre la dinámica organizacional y el estado de estrés, concentrándose en los factores identificados que contribuyen a la disminución del rendimiento de los empleados. Utilizando un tamaño de muestra de 80 participantes de XYZ Industries, una empresa de fabricación en Ayer Keroh, Melaka, Malasia, la investigación emplea SPSS versión 20 para el análisis de datos. Los hallazgos resaltan la influencia sustancial del desempeño de los empleados en el efecto organizacional general, subrayando el papel fundamental de un ambiente de trabajo saludable. Además, la rotación surge como un factor significativo que da forma a la dinámica organizacional, enfatizando la necesidad de abordar los desafíos asociados con la rotación. Estas ideas contribuyen a una comprensión matizada de los desafíos relacionados con el estrés dentro de los contextos organizacionales y ofreciendo recomendaciones procesables para navegar estas complejidades de manera efectiva.

Denpasar et al. (2024) infiere en su artículo científico, que el comportamiento humano está influenciado por los valores y los objetivos que se fijan. Estos objetivos afectan la conducta, guiada por pensamientos e intenciones, lo que a su vez impacta en las acciones y el desempeño. Las tensiones entre el trabajo y la familia, derivadas de una carga laboral excesiva y responsabilidades familiares, junto con el estado de tensión mental, pueden minimizar la motivación y la efectividad. El estudio incluyó a 52 encuestados de la Facultad de Ciencias Culturales de la Universidad Udayana, seleccionados mediante técnicas no probabilísticas, por muestreo saturado. Se aplicó el Análisis de Ecuaciones Estructurales (SEM) con el software Smart PLS para la

indagación de los datos. Los hechos resultantes indican que el conflicto en relación a la familia y el trabajo como el estrés laboral repercuten de forma negativa y significativa con el compromiso organizacional. Asimismo, estos factores afectan negativamente el desenvolvimiento de la nómina. En contraste, el compromiso organizacional se asocia positivamente con el desempeño laboral. Sin embargo, no se encontró evidencia de que el compromiso organizacional actúe como intermediario en la asociación indirecta del conflicto trabajo-familia y el rendimiento de los empleados.

Así mismo, Mubarok et al. (2024) señalan en esta revisión literaria “Analysis of the Influence of Work Stress and Work Culture on Employee Performance”, que, frente a la globalización y la creciente competencia en el mundo empresarial, la atención al rendimiento de los empleados se vuelve esencial. En este marco, el estrés laboral y la cultura organizacional se tornan el punto principal de la pesquisa. Emplearon un enfoque de estudio bibliográfico para analizar cómo el estrés y la cultura laborales impactan en el desempeño de los empleados. Asu vez, abordan el papel de la cultura laboral, que incluye los valores, normas y creencias dentro de la organización, y su implicancia en la motivación y la efectividad de los individuos. Concluyeron que las diferencias en las percepciones del estrés puedan interferir de manera significativa en el desenvolvimiento de los empleados.

Por otro lado, Misnal et al. (2021) en su artículo denominado “Work stress management model through digital humor”, refiere que esta indagación tiene como objetivo evaluar el estado de tensión mediante el humor digital en un afán de que el bienestar laboral progrese. Su enfoque es cuantitativo y su muestra de estudio lo conforman 120 usuarios del grupo de WhatsApp Indonesian L.C. Si bien la técnica de muestreo no es probabilística con un tipo aleatorio simple, que en esta técnica cualquier persona registrada en el grupo de WhatsApp se selecciona al azar, luego se contacta y envía una solicitud para completar un cuestionario en línea. El estrés laboral de un docente es bien elevado, ya que, al ser más profundo en la implementación del humor en los medios electrónicos, durante el horario laboral, hará que el estrés aumente, lo que quiere decir que la calidad de vida laboral recepcionada disminuirá. Concluyen, que la influencia dada por el humor digital sobre el estado de tensión laboral es unidireccional y la significancia está por debajo de la valoración crítica resaltando que el efecto dado es muy real. Por lo tanto, si un profesor es más

intenso en la aplicación de medios digitales de humor durante la hora de trabajo, se incrementará el estrés.

A nivel nacional, Cueva et al. (2022), refiere en su investigación realizada en el Perú, que tuvo como objetivo determinar cómo los Riesgos ergonómicos afectan el rendimiento del personal de la empresa Electrowerke SA – Ate. En lo que concierne al planteamiento metodológico, se recurre a un escrutinio cuantitativo utilizando el paradigma del modo de estudio de la ergonomía, respaldado por el procedimiento de análisis postural REBA, que facilitará el reconocimiento de los mismos. En el caso de la evaluación del rendimiento en su centro de trabajo, se empleó un cuestionario y corroborado por la entidad objeto de investigación, el cual abarca 28 interrogantes en la escala de Likert, aplicado a un universo de 50 individuos. Igualmente, se empleó un tipo de modalidad de muestreo no probabilístico y la técnica por conveniencia. Se infiere que la mitigación de los peligros ergonómicos incide favorablemente en la productividad del personal de administración de la firma, cuyas magnitudes se circunscribieron a entornos reducidos, luminarias deficientes, y posturas inapropiadas. Conforme a los datos recopilados mediante el sondeo de evaluación del Rendimiento Laboral, se observó una tenue mejora en todas las secciones. Asimismo, se registró una disminución en el índice general de "No satisface los intereses" a "Satisface parcialmente los intereses" en un 25.43%. Igualmente, el desempeño en la oficina comercial ascendió en un 16%.

En ese mismo contexto, Chambergo y Hernández (2020), señalaron que su indagación, tuvo como enfoque analizar la conexión entre el estado de tensión y el desempeño de la nómina de un centro de atención de telefonía. La indagación se realizó con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra consistió en 300 individuos, de los cuales se seleccionaron 60 de manera no probabilística. Para la medición del estrés laboral, se empleó el cuestionario de la OIT-OMS de Ivancevich y Matteson (1989), mientras que para la segunda variable se evaluó con el cuestionario de Percepción del desempeño laboral de Rodríguez y Ramírez (2015). Los datos resultantes evidenciaron que existe una semejanza inversa y significativa entre las variables, lo que demostró que los grados elevados de tensión, angustia influyen negativamente en el rendimiento de los individuos.

De tal manera que Chambi (2021), en esa misma línea señaló que el propósito de su investigación en el Perú, fue establecer la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados de la entidad. Se trató de un estudio básico de tipo correlacional con un diseño no experimental, que abarcó a 206 sujetos. Para ello, se utilizaron como herramientas el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT (2011) y el cuestionario de Rendimiento Laboral de Calizaya de Bellido & Huamaní (2019). La pesquisa infiere la existencia de una alta correlación inversa, lo que demostró que, a mayor nivel de estrés laboral, menor será el rendimiento de los colaboradores en la organización.

Por otro lado, Silva (2022) llevó a cabo una investigación en Perú, la cual se enfocó en determinar la incidencia del estrés laboral en la productividad de los empleados de una entidad de salud. El estudio utilizó un enfoque explicativo, con una población de 595 servidores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario. Se encontró una fuerte y negativa correlación de $-0,835$ entre los elementos analizados, con un grado de significancia bilateral de $0,000$. En cuanto a la frecuencia del estrés laboral, se concluyó que es regular en el 44.6% del personal administrativo, mientras que el grado alto de tensión mental fue el que más relevancia tuvo en la productividad laboral, alcanzando un 45% .

Finalmente, Malpartida (2022) desarrolló una investigación en Perú, dicho estudio se centró en determinar la incidencia del estrés en los individuos de una institución. Se empleó un enfoque explicativo y se trabajó con una muestra de 40 servidores. Tras analizar los datos, se concluyó que existe una relación inversa entre los factores estudiados. Esta relación se evidencia en un coeficiente de $-0,107$; sin embargo, dado que el valor p es superior a $0,05$, se considera que no es estadísticamente significativo. Esto sugiere que, aunque hay una influencia negativa, es decir, que niveles más bajos de productividad se asocian con una mayor prevalencia de estrés y no es suficientemente fuerte para ser considerada relevante desde el punto de vista estadístico.

En concordancia con los antecedentes antes mencionado, Drumea (2020). Comentó que el efecto del estrés no solo influye a los empleados de forma individual, a su vez puede repercutir negativamente en toda la institución. Esta modalidad de tensión mental puede elevar las tasas de absentismo, minorar la satisfacción en el

centro laboral y causar una alta rotación de personal. Además, si los empleados están en una situación estresante y no pueden proporcionar un buen servicio al cliente, puede impactar negativamente la reputación de la organización. Por consiguiente, es relevante que las empresas adopten medidas para mitigar el estrés laboral y promover adecuado centro de trabajo productivo y saludable para sus empleados.

Teorías como la del médico endocrinólogo austrohúngaro-canadiense, Hans Selye, que fue desarrollada en los años 30 sobre el estrés, sugieren que el individuo reacciona a los detonantes, que pueden ser cambios ambientales, psíquicos o fisiológicos. Cuando una persona enfrenta un agente estresor, su organismo responde de manera similar en todos los individuos, sin importar el tipo de estresor al que se enfrenten.

Por otro lado, Calderon (2022) comenta que se encuentra la teoría de demanda-control de Karasek, que asevera que este estado se produce cuando los empleados enfrentan elevadas exigencias laborales (como periodos estrictos y carga de trabajo intensa) y poseen escaso control sobre sus tareas (como la independencia para tomar decisiones). Karasek, afirma que aquellos individuos que experimentan altas demandas y son autocontrolados, están en mayor amenaza de sufrir estrés laboral. Ahora bien, el autor base del estrés laboral es Pretto (2023), el cual, bajo el modelo teórico del trabajo, salud y sus factores psicosociales.

Este estudio, detalló la operacionalización de los elementos investigados: Estrés y Desempeño Laboral. Partiendo por la definición conceptual de la primera variable Estrés (Independiente), la OMS (2023), refiere que el sujeto se sumerge en una condición de aprensión psíquica o inquietud derivada de una coyuntura adversa. Todos los seres humanos poseemos un grado determinado de estrés, dado que es una contestación innata frente a peligros y otros estímulos. Es el modo en que confrontamos esta angustia lo que determina la forma en que influye sobre nuestro bienestar. Asimismo, Hernández et al. (2012), indicaron que el estrés es un espectro de afectaciones emocionales cognitivas, comportamentales y somáticas, ante un contexto tensionante, como una exigencia laboral insostenible para los empleados, manifestándose a través de fatiga, sobreexcitación, aflicción y carencia de impulso.

En contraparte, en su definición operacional se cuantifica la Variable 1 dentro de la gama de respuestas de los síntomas somáticos, conductuales y psicológicos del estrés. Para tal fin, se contemplan las siguientes dimensiones:

Desgaste emocional: Se relaciona con la fatiga y desmotivación para desarrollarse con intrepidez y prontitud en el desempeño de obligaciones. Dicho de otro modo, conforme los asociados advierten que ejercen sus habilidades en la ejecución de sus cometidos, un individuo, al experimentar una sobrecarga laboral, percibe que psíquicamente está extenuado, sin hallar esa complacencia en su quehacer.

Retribución económica: Hernández, et al. (2012), hace referencia la remuneración económica que constituyen una gratificación por ejecutar una labor específica. Componente estrechamente vinculado con la modalidad de complacencia profesional manifestada por los integrantes de una entidad. Con frecuencia, los individuos experimentan agobio por cuestiones financieras, perciben que las retribuciones no les resultan adecuadas, y deben afrontar numerosos deberes domésticos y diversos adeudos por liquidar.

Condiciones laborales: Una circunstancia en el espacio, naturaleza, estado o situación en la que se hallan las cosas; por ende, cabe afirmar que una condición laboral se encuentra enlazada al ámbito ocupacional, su resguardo, limpieza, infraestructura, equipos, naturaleza de agentes físicos, químicos, entre otros elementos que inciden en la salubridad y la prosperidad de los empleados.

Desmotivación laboral: Son las dificultades que se presentan en una entidad cuando los empleados se sienten decaídos y hay falta de interés o no tienen ganas de realizar sus funciones de trabajo.

Demandas laborales: Hernández et al. (2012), Nos indica que las exigencias ocupacionales están vinculadas con el cúmulo de responsabilidades que se demanda a los operarios de una entidad y sin tener en cuenta la predisposición ni los medios disponibles para ejecutar semejante cometido. En otros términos, la presión profesional alude al volumen de labor requerido, teniendo en cuenta la constancia de las tareas a efectuar y, primordialmente, el grado de diligencia y minuciosidad que debe mantenerse para su correspondiente cumplimiento.

Demérito profesional: Se relaciona con la autodeterminación que posee el empleado, llevando a cabo tareas que caen dentro de su área de responsabilidad, especialmente la noción de que su labor es estimada por su conocimiento y desempeño en el seno de la corporación. Asimismo, hace referencia al crecimiento profesional vocacional en el contexto de su función laboral.

Es preciso, comentar en términos generales, sobre como el estrés retumba en el rendimiento y en la productividad de los individuos; por ello, Kim y Song (2023) definen a la productividad, como la proporción de bienes o servicios que un trabajador produce en un tiempo específico. De igual manera, Naveed y Wang (2023) afirman que, para incrementar la productividad, se pueden admitir varias estrategias, como mejorar la capacitación y formación de los empleados, actualizar la tecnología y los procesos laborales, así como gestionar de manera eficiente el tiempo y los recursos. Sin embargo, Alexandre et al. (2022) señalan, que es crucial recordar que el incremento de la productividad no debe lograrse a costa del bienestar de los colaboradores. Es así que, Yang (2023) comenta que la productividad no debería ser punto principal en la administración de una organización. Por lo que, Cock et al. (2022), argumentan que es esencial otros aspectos, como la satisfacción laboral de los individuos, lo que siente y la mejora de su calidad de vida. El personal que se siente feliz y saludable, son más propensos a ser productivos y leales a su empleador a largo plazo. Por lo tanto, es esencial encontrar un equilibrio entre la productividad y la satisfacción laboral, así como el bienestar del personal, para lograr una gestión efectiva y permanente de la institución.

Y como indicadores, se considera al agotamiento emocional, disposición para trabajar, percepción del salario, esfuerzo laboral, condiciones de trabajo, factores externos e internos, excesividad de funciones en el trabajo y valoración del esfuerzo.

Sobre la segunda variable dependiente “Desempeño Laboral”, conceptualmente, Guzmán et al. (2020) lo definen como el rendimiento que posee a cada operario en el instante de ejecutar las labores encomendadas, el comportamiento con el cual se desenvuelve; por tal razón, una multitud de corporaciones consideran primordial valorar el desempeño para calibrar el nivel de efectividad con el que efectúan sus funciones. Asimismo, para la definición operacional se consideran las siguientes dimensiones:

Calidad del trabajo: Alude al grado en que una labor cumple con los estándares y requisitos predeterminados. Puede describirse como la aptitud de una faena para colmar las demandas e intereses de los destinatarios finales.

La calidad de trabajo se vincula con el modo en que se ejecutan las labores, es decir, en el intervalo determinado, maximizando insumos y, primordialmente, generando efectos instantáneos; se relaciona con su operatividad y efectividad, y, ante todo, con que dicho cometido sea de aprovechamiento pragmático para la institución donde presta servicios. Además, guarda correspondencia con los frutos obtenidos por cada integrante y la manera en que estos se alinean con las metas de la entidad.

Responsabilidad: Por otro lado, Pastor (2017) menciona que la responsabilidad se vincula con la ejecución de las obligaciones con honradez, diligencia y exactitud que deben distinguir a los miembros de una colectividad. Igualmente, se describe como el trayecto a transitar para culminar una tarea específica con todos los elementos y requisitos pertinentes.

Compromiso organizacional: Robbins et al. (2014) señalan que el compromiso organizacional es un sentir con el que el personal se relaciona con la institución, de la misma manera que con sus metas, teniendo como principal objetivo seguir correspondiendo a ella. Esta dimensión se relaciona con el grado en que el individuo se implica en la entidad a la que brinda sus oficios. Conlleva cuán profundamente se alinea con la institución y, en función de ello, qué está presto a ejecutar para contribuir al logro de su propósito primordial.

Liderazgo: Según Pastor (2017) es la capacidad que tiene un individuo para incidir, incitar, estructurar y efectuar gestiones con el propósito de alcanzar sus metas y propósitos. El liderazgo, relacionado con la destreza para guiar y conferir responsabilidades, asegura la adecuada materialización de los fines de una entidad específica.

Trabajo en equipo: De acuerdo a Smith (1993) se caracteriza como un conjunto reducido de individuos con facultades suplementarias, consagrados a una finalidad, una meta laboral y una planificación en común, sustentados por una obligación recíproca mancomunada.

Por último, se aborda el apoyo grupal, que implica el respaldo social en el entorno laboral y como lo perciben los colaboradores que cuentan con el apoyo y reconocimiento de sus colegas y líderes en la entidad. Este soporte puede ser emocional, como ofrecer aliento y comprensión, como proporcionar recursos y asistencia para realizar actividades. Entre los indicadores de la variable dependiente se incluye el apoyo hacia el: Cumplimiento de los objetivos, capacidad de aprendizaje, cumplimiento de las funciones, eficiencia, compromiso y capacidad de innovación, trabajo en equipo, trato con sus compañeros.

II. METODOLOGÍA

Esta investigación fue de tipo básica, ya que pretendió proponer soluciones viables para el proyecto. Tal como afirmaron Hernández et al. (2014), se referían a que el centro de la investigación básica era ampliar y profundizar el conocimiento sobre la realidad. Se llevó a cabo la búsqueda del saber por el saber mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas.

Por otra parte, se precisó una dirección cuantitativa, ya que la variable independiente y dependiente fueron evaluadas con bases numéricas y analizadas estadísticamente, siguiendo un procedimiento secuencial. Así, Hernández et al. (2018) aludieron a que, a través del uso de instrumentos validados, se logró cuantificar los resultados obtenidos de los participantes. El esquema de la investigación fue no experimental, dado que la exploración de los valores de la empresa eléctrica se ejecutó sin ninguna manipulación o modificación deliberada de las magnitudes, tal como ocurrió en su ámbito de manera espontánea. En esa misma línea, Hernández et al. (2018) señalaron que se trataba de indagaciones que se efectuaron sin una alteración intencionada de las variables, donde únicamente se contemplaron los fenómenos en su escenario natural para su estudio. Asimismo, se recurrió a la matemática estadística para corroborar las hipótesis y los niveles que exhibieron los elementos, brindando de este modo los fundamentos indispensables para alcanzar las disertaciones y articular conclusiones.

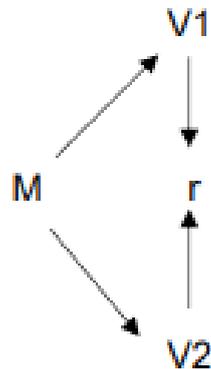
Asimismo, fue de corte transversal, ya que las variables de estudio de la empresa eléctrica se analizaron en un tiempo específico y, como resultado, se obtuvieron características y elementos más relevantes. Tal como señalaron Hernández et al. (2018), la implementación y recopilación de datos de las herramientas de estudio se llevaron a cabo en un solo instante, en un único periodo de tiempo.

Adicionalmente, el enfoque empleado se fundamentó en el método de investigación hipotético-deductivo, que facilitó llegar a conjeturas siguiendo el orden

Por su parte, Bernal (2010) afirmó que el método de investigación se definió como un repertorio de reglas, códigos y axiomas para ejecutar la indagación y plantear soluciones a la realidad problemática de la institución. Este alcanzó un nivel

correlacional, ya que se distinguió por estudiar y desentrañar la vinculación entre eventos y manifestaciones del entorno fáctico con el fin de comprender su magnitud de incidencia. Intentó dilucidar la escala de correlación entre las variables de análisis.

Cuyo diseño es:



Dónde:

M = Personal administrativo de la empresa eléctrica (muestra).

V1 = Estrés.

V2 = Desempeño laboral.

R = Relación entre V1 y V2.

Según Hernández (2018), su objetivo se centró en entender la escala de relación que existió entre dos o más variables en un ambiente específico.

En la operacionalización de las variables investigadas, en el Capítulo I, se conceptualizó la definición de ambas variables de estudio. En el caso de la variable independiente, dentro de la gama de respuestas de los síntomas somáticos, conductuales y psicológicos del estrés, se contemplaron las siguientes dimensiones: desgaste emocional, retribución económica, condiciones laborales, desmotivación laboral, demandas laborales y demérito profesional. Y como indicadores, se mencionaron el agotamiento emocional, la disposición para trabajar, la percepción del salario, el esfuerzo laboral, las condiciones de trabajo, los factores externos e internos, la excesividad de funciones en el trabajo y la valoración del esfuerzo. En lo referente a la variable dependiente, se consideraron las siguientes dimensiones: calidad del trabajo, responsabilidad, compromiso organizacional, liderazgo y trabajo en equipo. Y como indicadores, se incluyeron el cumplimiento de los objetivos, la capacidad de aprendizaje, el cumplimiento de las funciones, la eficiencia, el compromiso y la capacidad de innovación, el trabajo en equipo y el trato con sus

compañeros. Se debió mencionar que, para tal indagación, la escala de medición fue ordinal. Todo esto se expresó en la Tabla de operacionalización - Anexo 1.

Siguiendo con el estudio de investigación, en Población y muestra. Gonzales (2018), precisa que la población constituye un agregado de elementos homogéneos, los cuales exhiben características inmutables que se ajustan a la definición pertinente que se pretende verificar. En la investigación actual, la población de interés está compuesta por 80 empleados de la empresa eléctrica, tal y como se distribuye inmediatamente en la Tabla 1:

Tabla 1.

Distribución de la Población.

Colaboradores	Cantidad
Personales administrativos	45
Personales no administrativos	35
Total	80

Asimismo, se describe las características que se tomaron en consideración en los criterios para la muestra seleccionada.

Criterios de inclusión:

- Personal administrativo que laboren en la empresa eléctrica.
- Individuos mayores de 18 años.
- Laboradores a tiempo completo durante los dos últimos años.

Criterios de exclusión:

- Para este criterio, se excluirán al presente estudio a los colaboradores no administrativos, como el Directorio y al personal técnico electricista.
- Personal que hayan laborado menos de seis meses en la empresa eléctrica.
- Individuos sin voluntad de conformar la investigación.

En ese sentido, la muestra estuvo conformada por 45 administrativos que integraron parte de la nómina administrativa de la empresa eléctrica, tal como se mostró en la Tabla 2. En relación con esto, Hernández et al. (2018) aseveraron que el muestreo constituyó un subconjunto emblemático de individuos que conformaron una colectividad que fue objeto de indagación.

Tabla 2.

Distribución de la Muestra.

Muestra	Personal administrativo
Total	45

Por otro lado, el muestreo aplicado fue por conveniencia de los indagadores, un método no probabilístico. Acorde a lo que señalaron Hernández et al. (2018), se orientó por motivos vinculados a la caracterización del estudio.

En lo que respectó a la unidad de análisis, esta se compuso del personal administrativo de la empresa eléctrica, quienes compartieron rasgos análogos. A fin de gestionar la información, se implementó a través de la técnica de encuesta, dado que se fundamentó en el resumen sistemático de datos utilizando métodos destinados a ello. Se elaboró una gama de preguntas especialmente desarrolladas sobre varias características de interés para el indagador. Tal como señaló Bernal (2010), “constituyó una de las metodologías de acopio de datos más empleadas, aunque progresivamente fue menguando en fiabilidad debido a la parcialidad de los individuos interrogados. La técnica se apoyó en una secuencia de interrogantes que se elaboraron con la intención de obtener información de los sujetos”.

Dado que, como fuente primaria, se emplearon la encuesta y el cuestionario. Ñaupas (2018) señaló que el cuestionario se desarrolló considerando la formulación y secuencialidad lógica de las interrogantes, manteniendo coherencia entre las variables y dimensiones de estudio. Dicho instrumento de cuantificación fue aplicado a los administrativos y se elaboraron 32 interrogantes en total para ambas magnitudes, las cuales fueron evaluadas basándose en la escala de tipo Likert de cinco puntuaciones, diseñada en consonancia con las dimensiones y teniendo en

cuenta la dirección de la denominación, donde la inicial denotaba el máximo valor y la terminal el mínimo, tal como se ponderó en la siguiente Tabla 3.

Tabla 3.
Denominaciones en la escala de Likert.

Denominación	Puntuación
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Cabe mencionar que esta investigación no solo recopiló información a través de fuentes primarias, como el cuestionario; también recolectó información de fuentes secundarias, como revistas, artículos, bibliografía digital, revistas especializadas e investigaciones que sirvieron de base teórica para el estudio. Todo ello, dado que se persiguió la finalidad de estudiar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los administrativos de la institución eléctrica.

Entonces, dado que la encuesta se aplicó a la muestra conformada por los 45 administrativos, ambos cuestionarios fueron sometidos a la evaluación de la validez por juicios de expertos (profesionales que se mencionaron en la Tabla 4), siendo aprobadas todas las interrogantes en suficiencia, claridad, coherencia y relevancia; las fichas se visualizaron en el Anexo 2. En relación con Hernández et al. (2018), afirmaron que era el grado con el que un instrumento lograba exactitudes en su graduación para fines de establecer dicha validez y se consignaron seguidamente:

Tabla 4.
Validez de los instrumentos.

Expertos	DNI	Instrumento 1	Instrumento 2
Mg. María Inés Flores Bazán	45659044	Aplicable	Aplicable
Mg. Henry Ernesto Infante Takey	07926119	Aplicable	Aplicable
Mg. Luis Enrique Dios Zarate	07909441	Aplicable	Aplicable

En cuanto a la confiabilidad, Hernández et al. (2018) aludieron a que era el nivel de aplicación específicamente sobre un instrumento, donde los valores o muestras resultaban idénticos o superiores. Por ello, se sustentó en base a una tabla de interpretación de Alpha de Cronbach, como se expresó a continuación:

Tabla 5.

Tabla de interpretación de Alpha de Cronbach.

Intervalo al que pertenece el coeficiente Alpha 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

Siguiendo con lo mencionado líneas arriba, se realizó un experimento piloto de las interrogantes del estrés; la cual se visualiza en el Anexo 4 - Resultados del análisis de consistencia interna, arrojando como resultado un Alpha de Cronbach de 0,850 con una confiabilidad buena, mientras que en el caso del instrumento que midió el Desempeño Laboral, dio como resultante un al Alpha de Cronbach de 0,876, marcando una confiabilidad excelente, según la valoración de la Tabla de interpretación de Alpha de Cronbach.

Sobre el procedimiento de la investigación, fue preciso señalar que se presentó, en el momento inicial, una carta para la autorización de la empresa donde se llevaría a cabo el estudio, con la única finalidad de recabar toda la información posible a través de los administrativos que laboraban en la institución. Seguido de ello, se logró de manera exitosa la confirmación del Gerente para la realización de la investigación.

Por lo que, habiendo seguido con el desarrollo de la investigación, se planteó una técnica y un instrumento, los cuales fueron parte del proceso de validez y fiabilidad, y que se implementaron en el conjunto muestral desarrollado en la

institución. Acerca de la aplicación del instrumento, se elaboró un cuestionario virtual en Google Forms, en el cual se estructuraron los valores correspondientes a las alternativas de respuesta según la escala de Likert. Una vez desarrollado todo el formulario, se generó un link de acceso, el cual permitió compartirlo a través de tres medios digitales de comunicación: correo electrónico, Facebook y WhatsApp, a todo el personal administrativo (los 45 participantes). Esto facilitó el procedimiento, ya que los encuestados pudieron realizarlo en el momento y lugar más idóneo desde su comodidad y alcance. Para tal fin, se detalló el propósito, que sería de manera anónima, y el lapso aproximado para contestar las interrogantes con precisión y sinceridad, antes de presentar la encuesta a los administrativos de la empresa eléctrica.

Luego de ello, las contestaciones se almacenaron en un software digital de datos, Microsoft Excel, para una observación rápida y posterior análisis. Seguidamente, se procedió a transferir los datos (base de datos Excel) al programa de análisis cuantitativo estadístico SPSS. Rodríguez (2022) señaló que, en su investigación concerniente al proceso del método y análisis de datos, las cuales fueron extraídas del esquema IBM SPSS con el propósito de obtener datos en cuantificación estadística descriptiva e inferencial. De igual modo, en la metodología de análisis descriptivo, Sánchez et al. (2018) lo definieron como una pesquisa de aspecto social, la cual se empleó en el giro global de los sucesos y en la evolución de un fenómeno. De igual manera, en la metodología de análisis inferencial, Rodríguez (2022) señaló que se empleó una comprobación de regresión ordinal, operando al nivel de significancia de 0.05 con el fin de intentar corroborar las hipótesis planteadas para englobar los datos resultantes en la muestra. Así pues, una vez recopilada la totalidad de la información en Microsoft Excel, se desarrolló un cuadro donde las puntuaciones funcionaron para obtener los resultados; no obstante, previamente se fijaron los parámetros de escalas y jerarquías para los elementos descriptivos, generando con ello los gráficos estadísticos en el SPSS.

Al respecto de los aspectos éticos, la investigación se desarrolló con normalidad, no se trasgredió los derechos del personal administrativo, ya que no hubo manipulación de los integrantes a encuestar. Además, tomando en cuenta los principios éticos que garantizan una práctica de una conducta buena y responsable en la investigación, no recurriendo a copias o al plagio, este estudio en su totalidad

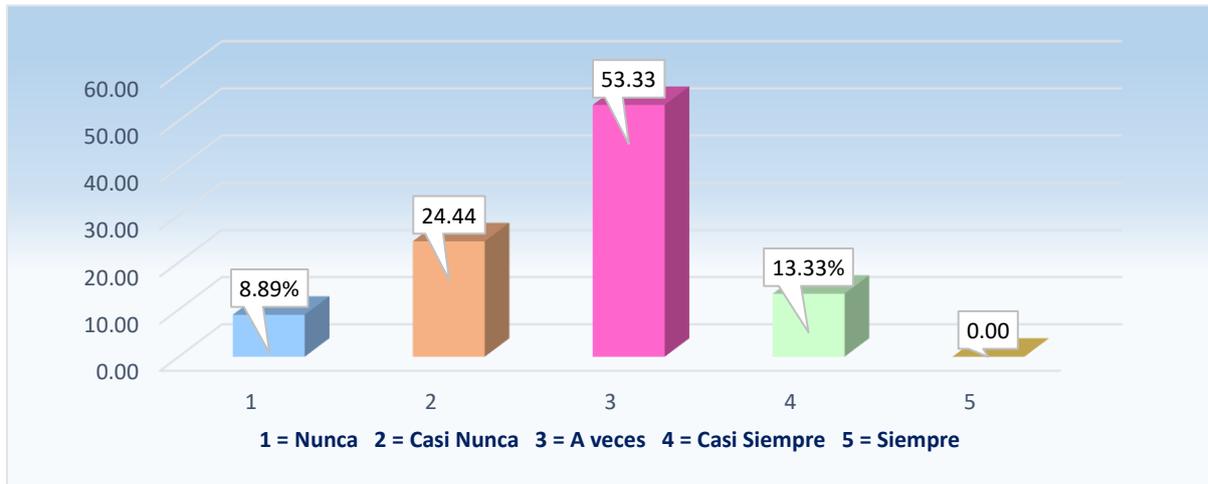
se basó en una profunda y responsable indagación, de tal manera que lo que se exponga en la tesis sea confiable y verás. Asimismo, recalcar que este estudio se viene desarrollando conforme a los preceptos delineados por la Universidad César Vallejo y siguiendo las directrices contenidas en la Guía de elaboración de tesis actualizada al año 2024, se acató rigurosamente la estructura, modalidad y subsiguiente disposición de la indagación en todos los aportes que se ha tenido a bien incluir.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados

Figura 1.

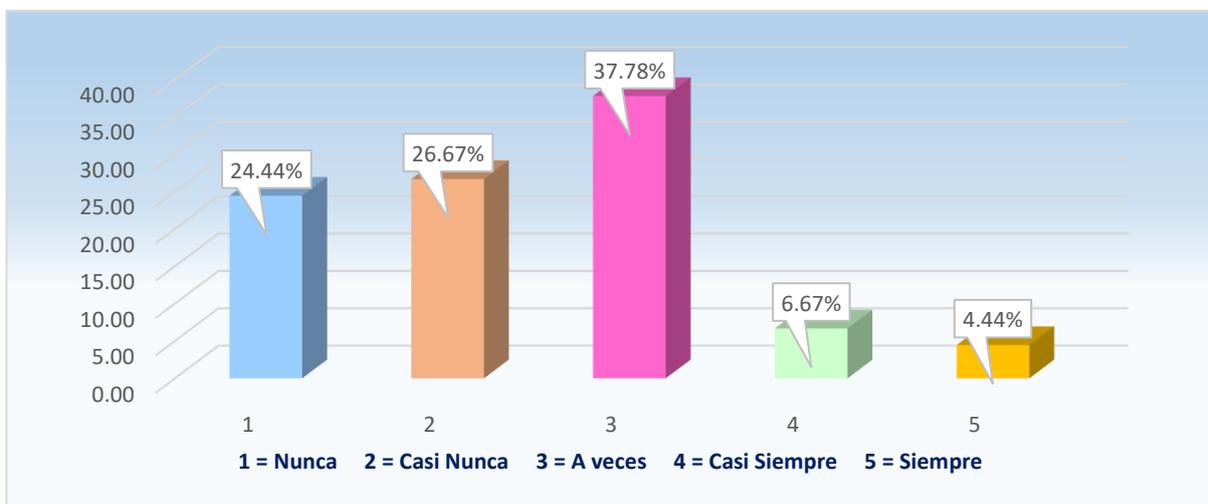
Frecuencias obtenidas para dimensión Desgaste emocional – Agotamiento.



Como se observa en la Figura 1, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 13.33% casi siempre se sienten emocionalmente exhaustos por su labor profesional, mientras que el 53.33 % a veces y un 24.44 % corresponde al personal que casi nunca están exhaustos realizando sus funciones. Por lo tanto, se tiene en cuenta esta interrogante, ya que influye en el desgaste emocional, indicador que afecta en los problemas de estrés laboral.

Figura 2.

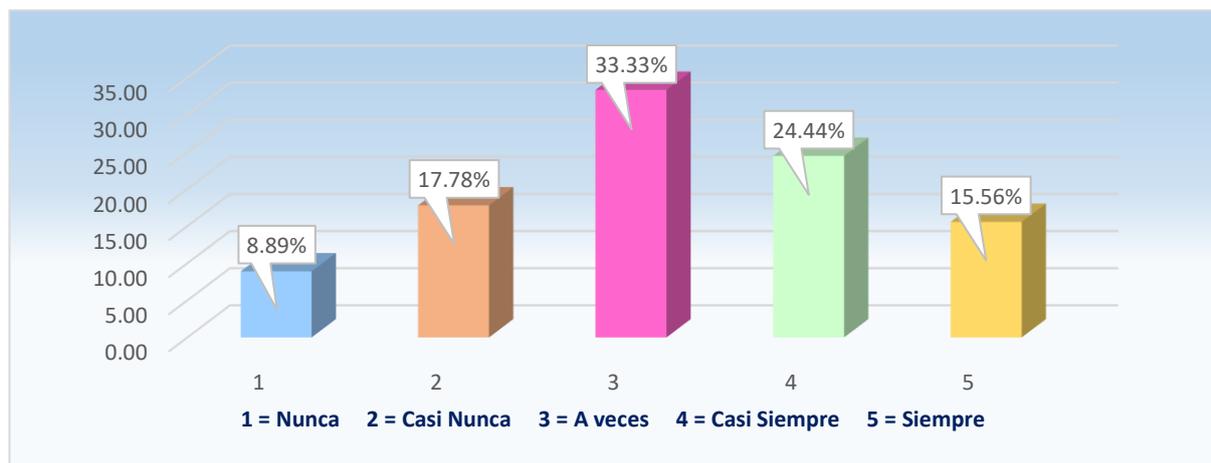
Frecuencias obtenidas para dimensión Desgaste emocional – Agotamiento.



Como se observa en la Figura 2, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 24.44 % por más empeño que les ponen a sus labores nunca logran los resultados esperados, asimismo el 26.67 % casi nunca y el 37.78 % corresponde al personal que a veces obtienen sus resultados esperados. Por lo tanto, se tiene en cuenta esta interrogante ya que influye en el desgaste emocional, indicador que afecta en los problemas de estrés laboral.

Figura 3.

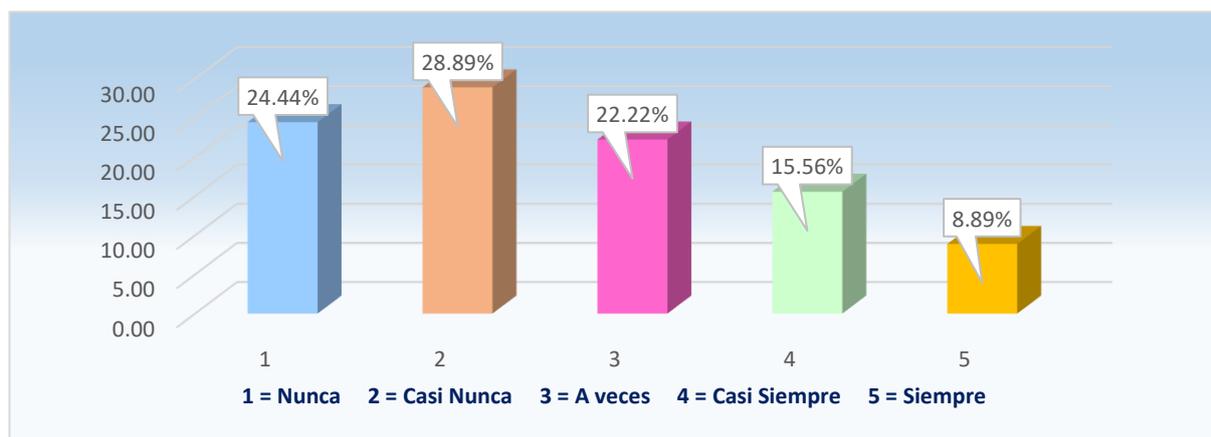
Frecuencias obtenidas para dimensión Retribución económica – esfuerzo laboral.



Como se observa en la Figura 3, la encuesta efectuada precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 8.89% indica que a pesar del esfuerzo laboral Nunca mejora su retribución económica, mientras que el 17.78 % casi nunca y por último el 33.33 % del personal indica que a veces su esfuerzo mejora su retribución económica. Por lo tanto, se tiene en cuenta esta interrogante ya que la dimensión retribución económica influye en los problemas de estrés laboral de los trabajadores.

Figura 4.

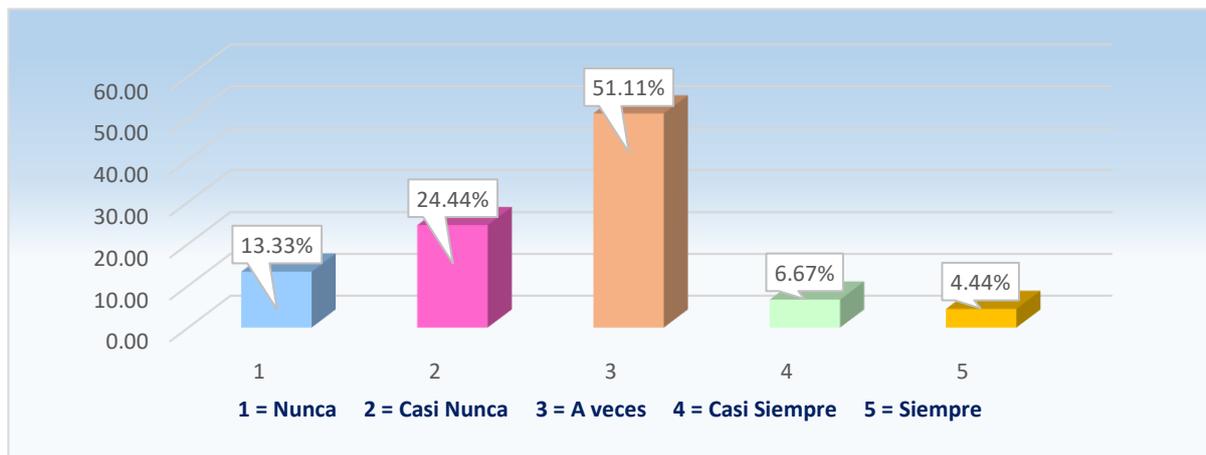
Frecuencias obtenidas para dimensión Condiciones laborales.



Como se observa en la Figura 4, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 8.89 % siempre le es difícil cumplir con sus funciones debido a las condiciones laborales, asimismo el 15.56 % indica que casi siempre y el 22.22 % corresponde al personal que a veces se le dificulta culminar sus labores. Por lo tanto, se tiene en cuenta esta interrogante ya que es un indicador que afecta en los problemas de estrés laboral de los trabajadores.

Figura 5.

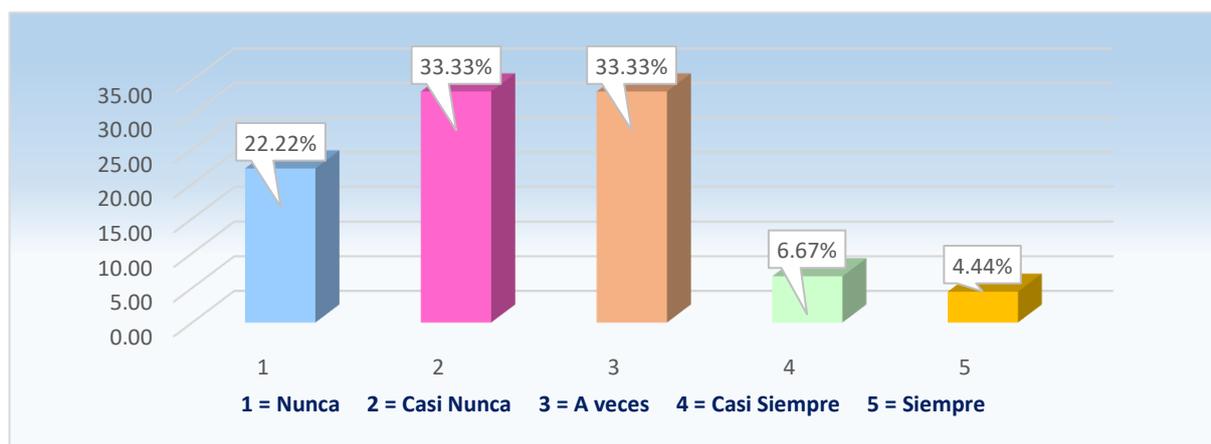
Frecuencias obtenidas para dimensión Desmotivación laboral – Factores externos.



Como se observa en la Figura 5, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 13.33% nunca reciben elogios por su buen desempeño, asimismo el 24.44 % indica que casi nunca, por último, el 51.11% corresponde al personal que a veces recibe elogios por su buena labor. Por lo tanto, se tiene en cuenta esta interrogante ya que es un indicador que influye en los problemas de estrés laboral de los trabajadores.

Figura 6.

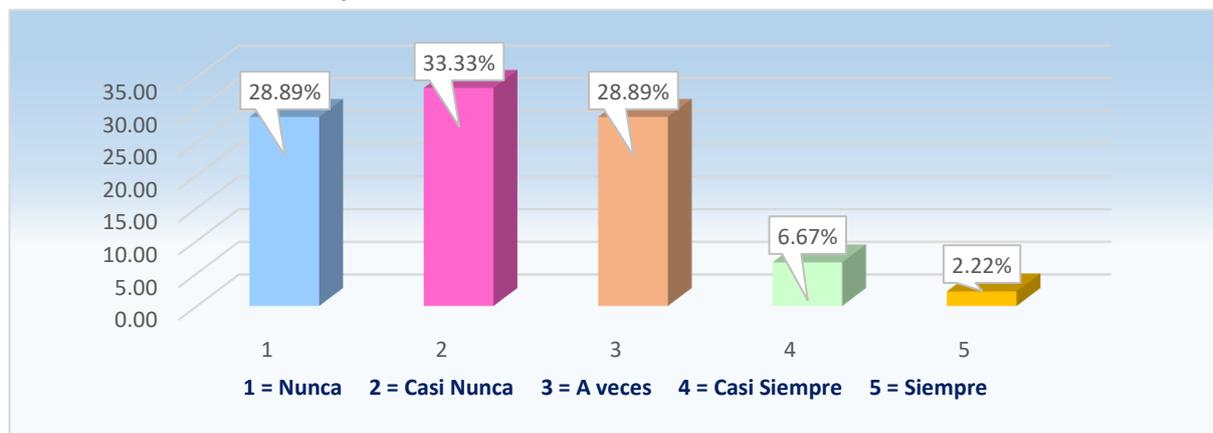
Frecuencias obtenidas para dimensión Desmotivación laboral – Factores internos.



Como se observa en la Figura 6, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 4.44% siempre experimentan frustración debido a las perspectivas de ascenso en el trabajo, asimismo el 6.67 % indica que casi siempre, mientras que el 33.33% corresponde al personal que a veces se frustra por lo que, es un indicador que afecta en los problemas de estrés laboral de los trabajadores.

Figura 7.

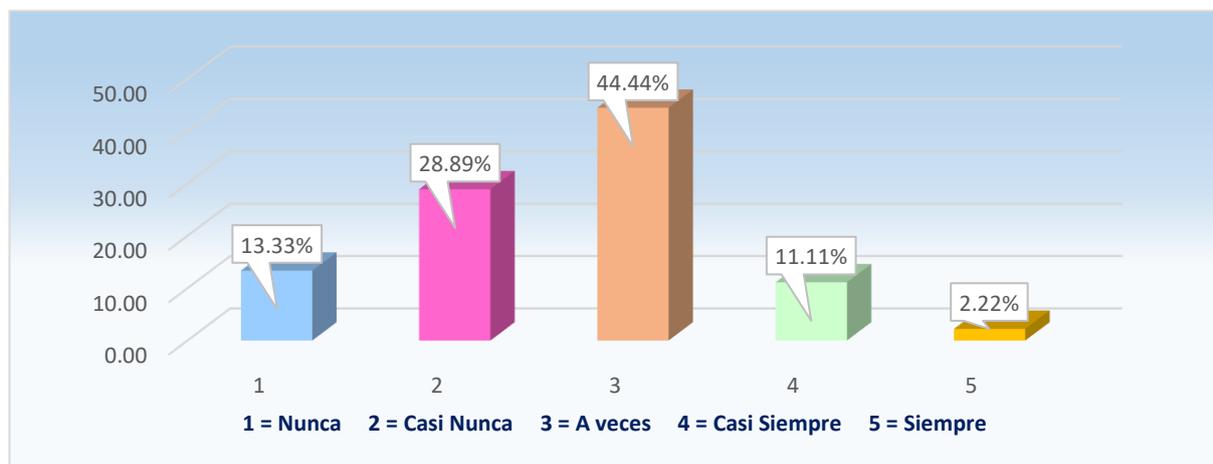
Frecuencias obtenidas para dimensión Demandas laborales.



Como se observa en la Figura7, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 6.67% consideran que siempre es excesivo la cantidad de tareas que realizan, mientras que el 28.89 % indica que a veces y un 33.33% que casi nunca son excesivas las tareas. Por lo que, la cantidad de demandas laborales afecta y se ve reflejado en los problemas de estrés laboral de los trabajadores.

Figura 8.

Frecuencias obtenidas para dimensión Demérito profesional.



Como se observa en la Figura 8, en base a la encuesta efectuada se precisó que, del 100% del personal administrativo de la empresa eléctrica evaluados, el 13.33% eligió la alternativa “nunca”, indicando que no se sienten valorados en su centro de trabajo, mientras que el 28.89 % “casi nunca” y un 44.44% con una frecuencia alta, consideran que “a veces” su labor si es valorado. Por su parte el 11.11% de los encuestados, indican que “casi siempre” sienten que son valorados y por último el 2.22% afirman que “siempre”. Por lo que, esta interrogante como parte de la dimensión de demérito profesional, es un factor importante que se refleja en los problemas de estrés, cuando este no se toma en cuenta.

Análisis Inferencial de los resultados

Se desarrolló la prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos para ambas variables: Estrés y desempeño laboral:

Tabla 6.

Prueba de normalidad.

	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	.976	45	.450
Desempeño Laboral	.863	45	<.001

Nota: Shapiro-Wilk. SPSS

A partir del análisis de normalidad efectuado en la Tabla 6, se reconoce que la valoración de la significancia obtenida mediante la prueba Shapiro-Wilk, para la primera variable fue mayor a 0,05, lo que quiere decir que dichos datos siguen una distribución normal, y en el caso del desempeño laboral, se observó que no había normalidad en los datos, ya que la significancia obtenida es inferior al 0.05. De tal manera, que esto condujo a la necesidad de emplear pruebas no paramétricas para el análisis de los datos recopilados en la investigación, optando por emplear la prueba de Rho de Spearman como método estadístico principal.

Análisis de Resultados correlacionales

Tabla 7.

Escala para interpretar el nivel de correlación de Spearman.

Valores	Interpretación
0.00	No existe correlación alguna
0.01 – 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 – 0.39	Correlación positiva moderada baja
0.40 – 0.59	Correlación positiva moderada
0.60 – 0.79	Correlación positiva alta
0.80 – 1.00	Correlación positiva muy alta

Fuente: Adaptado de Hernández y Mendoza (2018).

Variables: Estrés y Desempeño laboral

Hipótesis General

Ho: El estrés influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: El estrés no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 8.

Correlación de Spearman entre las variables Estrés y desempeño laboral.

		Correlaciones	
		Desempeño Laboral	
Rho	de Estrés	Coefficiente de correlación	-.327*
Spearman		Sig. (bilateral)	.028
		N	45

En la Tabla 8, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0,028, cifra menor al grado de significancia predeterminado de 0,05, lo que confirma la existencia de una fuerza estadísticamente relevante. Asimismo, se halla una correlación negativa baja de -0.327 de los datos relacionados. De tal manera que, se rechaza la Ha y se acepta la Ho, finalmente, el estrés influye significativamente en el rendimiento del personal.

Hipótesis Específica 1

Ho: El desgaste emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: El desgaste emocional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 9.

Correlación de Spearman entre la dimensión desgaste emocional y la variable desempeño laboral.

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho de	Desgaste	Coefficiente de correlación	-.259
Spearman	Emocional	Sig. (bilateral)	.085
		N	45

En la tabla 9, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0,085, cifra mayor al grado de significancia predeterminado de 0,05. Asimismo, se haya una relación de -0.259 de los datos enlazados. Lo que quiere decir, que existe una correlación negativa baja. Se concluye que, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, el desgaste emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 2

Ho: La retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: La retribución económica no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 10.

Correlación de Spearman entre la dimensión retribución económica y la variable desempeño laboral.

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho de	Retribución	Coefficiente de correlación	-.080
Spearman	económica	Sig. (bilateral)	.603
		N	45

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS.

En la tabla 10, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0,603, cifra mayor al grado de significancia predeterminado de 0,05. A su vez, se haya una correlación de -0.080 de los datos relacionados, esto quiere decir que existe una correlación negativa muy baja, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, la retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 3

Ho: Las condiciones laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: Las condiciones laborales no influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 11.

Correlación de Spearman entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral.

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho de	Condiciones	Coefficiente de correlación	-.177
Spearman	Laborales	Sig. (bilateral)	.246
		N	45

Nota. La tabla presenta los resultados según procesamiento en SPSS.

En la tabla 11, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0,246, cifra mayor al grado de significancia predeterminado de 0,05. Asimismo, se haya una correlación de -0.177 de los datos relacionados. Lo que quiere decir, que existe una correlación negativa baja, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, las Condiciones Laborales interfieren significativamente en el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 4

Ho: Las demandas laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: Las demandas laborales no influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 12.

Correlación de Spearman entre la dimensión desmotivación laboral y la variable desempeño laboral.

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho de	Desmotivación	Coeficiente de correlación	-.384
Spearman	Laboral	Sig. (bilateral)	.009
		N	45

En la tabla 12, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0,009, cifra menor al grado de significancia predeterminado de 0,05. Asimismo, se haya una correlación de -0.384 de los datos relacionados. Lo que quiere decir, que existe una correlación negativa baja. Se concluye que, se rechaza la Ha y se acepta la Ho, por ello, la desmotivación laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 5

Ho: Las demandas laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: Las demandas laborales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 13.

Correlación de Spearman entre la dimensión demanda laboral y la variable desempeño laboral.

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho de	Demanda	Coeficiente de correlación	-.354
Spearman	Laboral	Sig. (bilateral)	.017
		N	45

En la tabla 13, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0,017, cifra menor al grado de significancia predeterminado de 0,05. Asimismo, se haya una correlación de -0.354 de los datos relacionados. Lo que quiere decir, que existe una correlación negativa baja. Se concluye que, se rechaza la Ha y se acepta la Ho, por lo tanto, la demanda laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal.

Hipótesis Específica 6

Ho: El demérito profesional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Ha: El demérito profesional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.

Tabla 14.

Correlación de Spearman entre la dimensión demérito profesional y la variable desempeño laboral.

Correlaciones			Desempeño Laboral
Rho de	Demérito	Coeficiente de correlación	-.187
Spearman	Profesional	Sig. (bilateral)	.220
		N	45

En la tabla 14, se evidenció que el valor calculado de la prueba de Spearman dio como resultado 0.220, cifra mayor al grado de significancia predeterminado de 0,05. A su vez, se haya una correlación de -0.187 de los datos relacionados. Lo que quiere decir, que existe una correlación negativa baja. Se concluye que, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, El demérito profesional influye significativamente en el desempeño laboral del personal.

IV. DISCUSIÓN

La problemática actual de la organización reveló indicadores relativamente significativos que justificaron el estudio de estas variables, comparando los antecedentes con los resultados obtenidos. De acuerdo a los objetivos de la presente investigación:

Se analizó el objetivo principal "Determinar cómo el estrés influye en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024". Según la OMS (2023), el estrés refiere que el sujeto se sumerge en una condición de aprensión psíquica o inquietud derivada de una coyuntura adversa. Todos los seres humanos poseemos un grado determinado de estrés, dado que es una contestación innata frente a peligros y otros estímulos y Hernández et al. (2012), el estrés es un espectro de afectaciones emocionales cognitivas, comportamentales y somáticas, ante un contexto tensionante, como una exigencia laboral insostenible para los empleados, manifestándose a través de fatiga, sobreexcitación, aflicción y carencia de impulso. Estos conceptos se asimilan a los resultados de la investigación, de la cual la empresa eléctrica se ve con influencia notoria. Resultados que, a través de la obtención de las respuestas por la técnica de Rho de Spearman, Tabla 8, el valor calculado para la prueba fue de 0,028, cifra mínima en comparación con el grado de significancia predeterminado de 0,05, lo que evidenció una relación estadísticamente significativa. Asimismo, reveló que existió un coeficiente de correlación negativa baja de -0.327 en los datos relacionados. Se concluyó que, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, donde a mayor intensidad del estrés, mayor fue el impacto en el desempeño laboral. Por lo tanto, tales resultados coinciden con los aportes de los autores ya mencionados.

Se analizó el primer objetivo específico "Determinar la influencia del desgaste emocional en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica". Como es el caso del autor Chávez (2016), quien concluyó que, mediante el cálculo del Chi Cuadrado de Pearson, se determinó que el estrés interfiere relativamente en el rendimiento de los administrativos del sector comercial de ELS, y que esto se debió a la identificación de diferentes factores de estrés laboral y su medición en el rendimiento y el autor Ayala (2023), revela la relación de las variables, empleó la Tau C de Kendal con una relevancia mínima de 0,05, lo cual negó la Ho y aprobó la alterna. Posteriormente, se igualó el valor de 0,402 con el baremo y se

obtuvo una fuerza de relación media. Por lo tanto, se concluyó que el grado de riesgo de los factores psicosociales estaba vinculado con el grado de estrés laboral recibido por los electricistas de línea de la empresa Electro Bull G.S., teniendo demostraciones fisiológicas predominantes. Estos conceptos se asimilan a los resultados de la investigación, de la cual la empresa eléctrica se ve con influencia notoria. Resultados que, para la primera hipótesis específica, se mostró una correlación negativa baja y significativa con $Rho = -0.259$ en los datos relacionados. Esto significó que existió una correlación negativa baja. Se concluyó que se negó la H_a y se aprobó la H_o , de forma que el desgaste emocional interfirió significativamente en el desempeño laboral de los administrativos. Por lo tanto, tales resultados validan los aportes de los autores ya mencionados.

Se analizó el segundo objetivo específico “Determinar la influencia de la retribución económica en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica”. Según Buitrago et al. (2021) infiere que el estrés es un fenómeno dominante en el ámbito corporativo, originado por una multitud de elementos vinculados a las circunstancias laborales y personales, desencadenando en el sujeto repercusiones somáticas y psíquicas que menoscaban su eficiencia y rendimiento. Desde esta perspectiva, es importante considerar otros factores, como la satisfacción laboral de los empleados, su bienestar emocional y la mejora en su calidad de vida. Este concepto se asimila a los resultados de la investigación, de la cual la empresa eléctrica se ve con influencia notoria. Resultados que, para la segunda hipótesis específica, mostró una correlación negativa muy baja y significativa con $Rho = -0.080$ de los datos relacionados. Lo que quiere decir que existe una correlación negativa muy baja. Se concluye que, se niega la H_a y se aprueba la H_o , de forma que, la retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal. Por lo tanto, tales resultados validan el aporte del autor antes mencionado.

Se analizó el tercer objetivo específico “Determinar la influencia de las condiciones laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica”. Según Hasanah (2022) los datos resultantes de análisis de regresión demostraron un coeficiente de 0,198 para el estrés laboral, lo que infiere una influencia estadísticamente significativa que influye en la productividad. Además, el coeficiente de regresión para el entorno laboral fue de 0,314, lo que indica una relación de tipo causal. En conclusión, este estudio evidenció que un nivel menor de

estrés laboral se relaciona con un sistema de trabajo óptimo y un ambiente laboral saludable. Estos conceptos se asimilan a los resultados de la investigación, de la cual la empresa eléctrica se ve con influencia notoria. Resultados que, para la tercera hipótesis específica, se evidenció una correlación negativa baja y significativa con $Rho = -0.177$ en los datos relacionados, esto significó que existió una correlación negativa baja. Se concluyó que se negó la hipótesis alterna y se aprobó la hipótesis nula, de forma que las condiciones de empleo influyeron significativamente en el desempeño laboral del personal. Por lo tanto, tales resultados ratifican el aporte del autor antes mencionado.

Se analizó el cuarto objetivo específico “Determinar la influencia de la desmotivación laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica”. Según, Ismail (2022) refiere que la tensión ocupacional mermó la eficiencia de los asalariados de la Compañía de Industrias Eléctricas, puesto que ejerció una influencia perjudicial sobre su rendimiento. Además, se concluyó que instruir a los laboradores para lidiar con el estrés laboral pudo afectar positivamente su productividad y reducir la fatiga laboral. Este concepto se asimila a los resultados de la investigación, de la cual la empresa eléctrica se ve con influencia notoria. Resultados que, para la cuarta hipótesis específica, evidenció una correlación negativa baja y significativa con $Rho = -0.384$ de los datos relacionados. Lo que quiere decir que existe una correlación negativa baja. Se concluye que, se niega la H_a y se aprueba la H_o , de forma que, la desmotivación en el trabajo influye significativamente en el desempeño laboral del personal. Por lo tanto, tales resultados validan el aporte del autor antes mencionado.

Se analizó el quinto objetivo específico “Determinar la influencia de las demandas laborales en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica”. Según, Acosta (2021) demostró que el estrés se genera por detonantes organizacionales, personal faltante para cubrir adecuadamente las demandas de la unidad, las deficientes relaciones en el trabajo y la mínima interacción emocional y respecto a la teoría de demanda control de Karasev, Pujol & Arraigada (2017) afirman que la alta recarga de tareas que experimentan los individuos puede causar emociones negativas en ellos, como el estrés, las cuales deben evitarse, más aún en el caso de enfermeros, quienes se encuentran propensos a altos niveles de agotamiento debido a la naturaleza de sus labores. Estos conceptos se asimilan a los

resultados de la investigación, de la cual la empresa eléctrica se ve con influencia notoria. Resultados que, para la quinta hipótesis específica, se mostró una correlación negativa baja y significativa con $Rho = -0.354$ en los datos relacionados. Esto significó que existió una correlación negativa baja. Se concluyó que se negó la H. alterna y se aprobó la H. nula, de forma que la demanda laboral interfirió significativamente en el desempeño de los administrativos. Por lo tanto, tales resultados ratifican los aportes de los autores ya mencionados.

Se analizó el sexto objetivo específico “Determinar la influencia del demérito profesional en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica”. Según, Guadamud et al., (2021) alcanzó el propósito de discernir los grados de angustia presentes entre los empleados, escrutar manifestaciones y vestigios del agotamiento mental, así como examinar la gravitación que ha ejercido desde la irrupción de la plaga del COVID-19. Cuando los individuos en su centro de trabajo percibieron que su esfuerzo era reconocido y valorado dentro de la empresa, su motivación se elevó y se reforzó su compromiso con la organización. Esto se reflejó en un mejor rendimiento, una mayor disposición para asumir nuevos desafíos con actitud positiva. De esta manera, se creó un clima laboral más adecuado y productivo. En contraste, la falta de valoración repercutió en la desmotivación, lo que impactó negativamente en la efectividad y el bienestar general del personal. Por ello, fue primordial que las organizaciones promovieran una cultura de apoyo y reconocimiento continuo. Para la sexta hipótesis específica, se reveló un coeficiente de relación negativa baja y significativa con $Rho = -0.187$. Se concluyó que se negó la H_a y se aprobó la H_o , de forma que el demérito profesional interfirió significativamente en el desempeño de los administrativos. Por lo tanto, tales resultados validan los aportes de los autores ya mencionados.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye, para el objetivo general, que la variable independiente influye significativamente en el desempeño de los administrativos de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = -0.327^* y significancia del ($p < 0,05$), fuerza de correlación negativa baja. Siendo este el indicador de que los administrativos están pasando por este problema, así como también advierte de posibles problemas futuros, ya que repercuten en su desempeño por el desgaste emocional y la desmotivación laboral para realizar sus actividades diarias, la falta de recursos que afecta sus condiciones laborales, como la falta de reconocimiento en cuanto a la retribución económica y el demérito profesional sobre su trabajo.

Segunda: Se concluye, que para el objetivo específico 1, la dimensión Desgaste emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = -0.259^* y significancia del ($p < 0,05$), fuerza de correlación negativa baja; por consiguiente, este resultado validó la afirmación planteada en la hipótesis específica 1. Cuanto mayor sea el agotamiento en el trabajo, el rendimiento del personal irá en declive, resultando ser nada productivo para la empresa.

Tercera: Se concluye para el objetivo específico 2, que la dimensión de Retribución económica influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = -0.080^* y significancia del ($p < 0,05$), fuerza de correlación negativa muy baja; por consiguiente, este resultado validó la afirmación planteada en la hipótesis específica 2. Entonces, a medida que la retribución económica mejore para el personal, el desempeño también lo hará, generando así que los niveles de estrés disminuyan.

Cuarta: Se concluye para el objetivo específico 3, que la dimensión de Condiciones laborales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = -0.177^* y significancia del ($p < 0,05$), relación negativa baja, esto quiere decir, que si las condiciones laborales no mejoran en cuanto a los recursos que se requieren para el cumplimiento de sus funciones, los administrativos

seguirán presentando niveles frustración, estrés, ya que esto se convierte un limitante para poder desempeñarse correctamente.

Quinta: Se concluye para el objetivo específico 4, que la dimensión Desmotivación laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = - 0.384* y significancia del ($p < 0,05$), relación negativa baja. Por lo tanto, el personal administrativo demuestra desgano en la atención a los usuarios, irritabilidad en la comunicación con sus compañeros, poco interés al realizar sus tareas.

Sexta: Se concluye para el objetivo específico 5, que la dimensión Demanda laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = - 0.354* y significancia del ($p < 0,05$), relación negativa baja. Esto quiere decir, que parte de los administrativos por la magnitud de las demandas laborales y el hecho de muchas veces no poder cumplir con todo ello en el tiempo determinado, se introduzcan en un estado de agobio elevado, afectando a larga su efectividad y desempeño en la empresa eléctrica.

Séptima: Se concluye para el objetivo específico 6, que la dimensión Demérito Profesional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa eléctrica con un Rho de Spearman = - 0.187* y significancia del ($p < 0,05$), relación negativa baja. Los administrativos no se sienten totalmente satisfechos, porque no ven que se les esté dando el reconocimiento que merece su esfuerzo y labor diaria, lo que conlleva a que se cuestione y ya no ponga todo el empeño al realizar sus funciones.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al área de Bienestar social, considerar realmente importante las condiciones físicas y la parte mental del personal, implementando programas de bienestar social que permitan la participación y desenvolvimiento del personal, con la única finalidad de ver mejoras en su rendimiento dentro de la empresa. Por ejemplo: Asociarse con centros de salud para que el administrativo pueda acceder a exámenes médicos constantemente y sin ningún costo. Asimismo, coordinar horarios de pequeños descansos donde el personal pueda respirar, hacer ejercicios cortos, como pausas activas.

Segunda: Se recomienda también al área de Bienestar social, contar con un psicólogo o un consejero, con el fin de ayudarlos a afrontar sus preocupaciones y a su vez para motivar al personal a seguir su formación en servicio, dado que está comprobado que el perfeccionamiento profesional estimula la asistencia colectiva en el ámbito laboral y, con ello, el afán de superación del sujeto se incrementa.

Tercera: Se recomienda a la alta gerencia, que el personal se encuentra en evaluación constante, poniendo a prueba sus capacidades, delegándoles nuevos retos, tareas, sea recompensado con reconocimientos tangibles o intangibles, en caso superen la meta, de tal manera que se motiva al personal y se le hace saber del compromiso e interés que tienen por sus colaboradores.

Cuarta: Se recomienda al jefe del área de salubridad y seguridad en el trabajo, la revisión eventual de los ambientes de trabajo, verificar si dichos espacios se encuentran aptos para el normal desarrollo del personal durante el cumplimiento de sus funciones diarias.

Quinta: Al encargado de Logística y Control Patrimonial, llevar un control del inventario actualizado semanalmente, para mantener abastecido y dar cumplimiento a los requerimientos de las oficinas y unidades, evitando perjudicar a la empresa, al punto de paralizar sus labores diarias, como la

atención de nuevos suministros, que implican contar con materiales tanto eléctricos como de ferretería, entre otros, que se necesitan para atender a tiempo algunas solicitudes.

Sexta: Se recomienda a la Unidad de Facturación, realizar la división eficiente de las tareas, fundamentándose en la segunda función del proceso administrativo, que es la organización, donde la estructuración idónea y puntual facilitará la sobrecarga laboral, que limita el cumplimiento de las actividades encomendadas en el plazo establecido.

REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2010). Stress is a serious health problem in the United States. <https://www.apa.org/topics/stress/estres-problema>
- Aumento de estrés laboral tiene efectos en la salud de 7 de cada 10 mexicanos. (2023, marzo 14). Forbes México. <https://www.forbes.com.mx/aumento-de-estres-laboral-tiene-efectos-en-la-salud-de-7-de-cada-10-mexicanos/>
- Ayala, D. (2023). *Asociación entre Factores de riesgo Psicosociales y Estrés Laboral en linieros eléctricos de la empresa Electro Bull Gs.* (Artículo científico en Maestría de Salud Ocupacional). <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/16641>
- Bernal C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Universidad de La Sabana, Colombia. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, R., Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá.* <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>
- Cueva, F. y Salinas, K. (2022). Riesgos ergonómicos y su implicancia en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa del rubro eléctrico. *Universidad San Ignacio de Loyola.* <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12346>
- Denpasar, U. M., Ayu Swandewi, I. G. A., Landra, N., Denpasar, U. M., Surya Parwita, G. B., & Denpasar, U. M. (2024). The role of organizational commitment in mediating the effect of work-family conflict and work stress on Employee

performance (study at the Faculty of Cultural Sciences, Udayana University). *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 07(09). <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i9-16>

Dolores, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio, en la Revista Academia & Negocios, vol. 9 (2), 169-182. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>

Duarte, M. (2023). Estrés: ¿Cómo cuidar de nuestro bienestar en un mundo laboral tan competitivo y exigente? El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/estres-como-cuidar-de-nuestro-bienestar-en-un-mundo-laboral-tan-competitivo-y-exigente-estrés-laboral-desempeno-laboral-asertividad-gestion-del-tiempo-autocuidado-habilidades-de-afrontamiento-noticia/>

Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa? (2023). Elperuano.pe. <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome-de-burnout-y-como-puedo-prevenirlo-en-mi-empresa>

Flores, T. & Ruiz, P. (2023). *Estrés laboral y su relación con la satisfacción del personal administrativo de Electro Oriente sede Iquitos, 2023*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/9639>

Guadamud & Terán (2021). Estrés y desempeño laboral en trabajadores del departamento jurídico de la Corporación Nacional de Electricidad, durante la pandemia COVID 19. 7(5), Septiembre Especial 2021 (1305-1346): <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383843>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education

- Ismail (2022). The effect of training and work stress on the productivity of Employees of the Electrical Industries Company in Diyala, Irak. Journal: Journal of Al-Ma'moon College Vol. 1 No. <https://journal.almamonuc.edu.iq/index.php/jac/issue/view/1>
- Katzenbach, J. & Smith, D. (1993), *The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organization*, Harvard Business School, Boston <https://www.praxisframework.org/es/library/katzenbach-and-smith>
- La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo. (s/f). Who.int. Recuperado el 22 de septiembre de 2024. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Ministerio de Salud atendió más de un millón 200 mil casos relacionados a salud mental durante 2019. (2024). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/82187-ministerio-de-salud-atendio-mas-de-un-millon-200-mil-casos-relacionados-a-salud-mental-durante-2019>
- Moreira, B., Loor, G. & Sánchez, Y. (2024). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(5), 133–145. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.5.2605>
- Mubarok, I., Safutri, J., Gideon, A., Sugiarti, R. & Suhariadi, F. (2024). Analysis of the Influence of Work Stress and Work Culture on Employee Performance. *International Journal of Education, Information Technology, and Others*, 7(1), 229-238. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1055869>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2024). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 22 de septiembre de 2024. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Pruebas de estrés. (n.d.). SUSESO: Compendio Seguridad Laboral. Retrieved September 22, 2024. <https://www.suseso.cl/613/w3-propertyvalue-137998.html>

- Robbins et al., (2021). Compromiso organizacional y factores demográficos que propician el ausentismo laboral en franquicias de Barranquilla Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 2021, vol. XXVII, núm. 2, Abril-Junio, ISSN: 1315-9518 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593009>
- Saleh, H. & Shahidan, N. (2023). Work Stress and Its Impact on Employee Performance, Turnover, and Absenteeism: A Comprehensive Study at E & E Manufacturing. *International Journal of Magistravitae Management*, 1(2), 70-80. <https://doi.org/10.33019/ijomm.v1i2.13>
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Salamanca, S., & Garavito Y. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*, Vol. 53 Núm. 99. <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- World Health Organization. (2023). Estrés. World Health Organization <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- World mental health report: transforming mental health for all. (2023). Pan American Health Organization. <https://doi.org/10.37774/9789275327715>
- Misnal, M., Amaliyah & Moses, R. (2021). *Work stress management model through digital humor*. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, vol. 26, no. Esp.2, pp. 372-383, 2021. Universidad del Zulia, Indonesia. <https://www.redalyc.org/journal/279/27966514031/html/>
- Torres, R. (2023). El estrés laboral y el desempeño laboral en los empleados de Lely Special Corporation de Lima, 2022. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Escuela Académico Profesional de Psicología, Universidad Continental, Lima, Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13258>
- Drumea, C. (2020). Work-related Stress and Subsequent Productivity in a Teleworking Environment Induced by Pandemic-related Confinement. Evidence from the Public Organizations. "Ovidius" University Annals, Economic Sciences Series, 20(1). <https://stec.univovidius.ro/html/anale/RO/2020/Section%203/15.pdf>

Hasanah, U. (2022). Negative Work Psychology Perspective and Work Environment on Performance. *Produktif: Jurnal Kepegawaian Dan Organisasi*, 1(1), 19–27. <http://jurnalpustek.org/index.php/sdmo/article/view/9>

Alexandre, F., Bação, P. y Veiga, F. (2022). The political economy of productivity growth. *European Journal of Political Economy*, 75, 102185. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2022.102185>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés	La Organización Mundial de la Salud (2023). Se puede definir el estrés como un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el modo en que afecta a nuestro bienestar.	Para medir la Variable 1 se hace uso de la escala de Likert y dentro de la gama de respuestas de los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales del estrés se consideran las siguientes dimensiones: Desgaste emocional, retribución económica, condiciones laborales, desmotivación laboral, demandas laborales y demerito profesional.	Desgaste emocional	Agotamiento emocional	ORDINAL
				Disposición para trabajar	
			Retribución económica	Percepción del salario	
				Esfuerzo laboral	
			Condiciones laborales	Condiciones del trabajo	
			Desmotivación laboral	Factores externos	
				Factores internos	
			Demandas laborales	Exceso de funciones en el trabajo	
Demérito profesional	Valoración del esfuerzo				

Desempeño Laboral	Según, Rojas Zelaya (2018). El desempeño Laboral es la forma como cada trabajador lleva a cabo sus tareas o labores. Teniendo como fuente a la motivación que es la que permite desarrollar la realidad y el éxito de la organización más aún cuando el recurso humano se encuentra como factor determinante en un excelente desempeño, la supervisión, orientación y dirección de las tareas.	Por tal motivo, para medir la Variable 2 se consideran las siguientes dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Compromiso organizacional, Liderazgo y trabajo en equipo. haciendo uso de la escala de Likert.	Calidad de trabajo	Cumplimiento de los objetivos	ORDINAL
				Capacidad de aprendizaje	
			Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones	
				Eficiencia	
			Compromiso institucional	Compromiso y capacidad de innovación	
			Liderazgo y trabajo en equipo	Trabajo en equipo	
Trato con sus compañeros					

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Preguntas Respuestas **45** Configuración



Sección 1 de 3

Cuestionario sobre: "EL ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL"

B *I* U ↺ ↻

Sección 2 de 3

Variable 1: ESTRÉS

A continuación, responderás a las preguntas elaboradas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas sobre el estrés, las cuales son las siguientes: **Desgaste emocional, Retribución económica, Condiciones laborales, Desmotivación laboral, Demandas laborales y Demérito Profesional.**

Dimensión 1: DESGASTE EMOCIONAL
Descripción (opcional)

1. ¿Te sientes emocionalmente exhausto por tu labor profesional?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

2. ¿Culminas agotado emocionalmente al termino de tu jornada laboral?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

3. ¿Por más empeño que le pones a tus labores, no logras los resultados esperados?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

Fuente: Google Forms – Elaboración propia.

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

1° Experto – Mg. Henry Ernesto Infante Takey

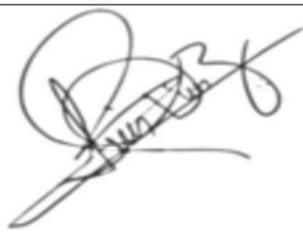
Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.
Nombres y apellidos del experto	HENRY ERNESTO INFANTE TAKEY
Documento de identidad	07926119
Años de experiencia en el área	15
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANO
Institución	UCV
Cargo	DOCENTE
Número telefónico	999453759
Firma	
Fecha	26/05/2024



2° Experto – Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.
Nombres y apellidos del experto	Luis Enrique Dios Zárate
Documento de identidad	DNI. 07909441
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	DTC
Número telefónico	995645054
Firma	
Fecha	03/06/2024

3° Experto – Mg. María Inés Flores Bazán

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa eléctrica, año 2024.
Nombres y apellidos del experto	MARIA INES FLORES BAZÁN
Documento de identidad	45659044
Años de experiencia en el área	11 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ DE CHILE
Cargo	DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
Número telefónico	951103808
Firma	
Fecha	08/06/2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Fiabilidad

Variable 1: Estrés

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.850	19

Fuente: Según SPSS

Variable 2: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	13

Fuente: Según SPSS

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Anexo Consentimiento Informado

Estimado participante, se le invita a participar en una encuesta anónima con fines de realizar una investigación con el título de la investigación: La influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del personal administrativo de una Empresa eléctrica, año 2024. Las investigadoras a cargo y quienes ejecutarán la encuesta son Gamarra Olivares, Rossela Pierina (orcid.org/0009-0008-0031-6677) y Montenegro Pinaud, María Angélica (orcid.org/0009-0006-2076-6021).

Propósito del estudio

El objetivo es determinar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del personal administrativo de una Empresa eléctrica, año 2024. El impacto del problema de investigación radica en averiguar cómo afecta el estrés en la labor del personal en las entidades, ya que en los últimos años este trastorno ha superado transformaciones en el mundo laboral.

Procedimiento

Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

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 (a) (es) Gamarra Olivares, Rossela Pierina (orcid.org/0009-0008-0031-6677), Montenegro Pinaud, María Angélica (orcid.org/0009-0006-2076-6021, email: rossela.gamol13@gmail.com, y asesor Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La influencia del Estrés en el Desempeño Laboral del personal administrativo de una Empresa eléctrica, año 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gamarra Olivares, Rossela Pierina (orcid.org/0009-0008-0031-6677)

Montenegro Pinaud, María Angélica (orcid.org/0009-0006-2076-6021)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	www.un.org Fuente de Internet	<1 %
6	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
8	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	idoc.pub Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Anexo 7. Análisis complementario

- **Directorio de trabajadores administrativos**

COLABORADORES	CANTIDAD
Administrativo	45
No administrativo	35
TOTAL	80

PERSONAL ADMINISTRATIVO	CANTIDAD
Gerencial General	2
Oficina de Administración y Finanzas	3
Unidad de Contabilidad	2
Unidad de Planeamiento y Presupuesto	3
Unidad de Recursos Humanos	6
Unidad de Tesorería	4
Unidad de Logística	2
Oficina de Asesoría Legal	4
Oficina de Comercialización	2
Oficina de Distribución	5
Área de reportes a Osinerming	2
Unidad de Facturación	2
Unidad de Tecnología e Información	2
Unidad de Fiscalización y Recupero	2
Fondo de Inclusión Social Energético - FISE	3
Unidad de Bienestar Social	1
TOTAL	45

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9. Otras evidencias

Evidencia de resultado de la encuesta del formulario de Google Forms.

RESULTADOS DE ENCUESTA - ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% 123 Predet...

1	A	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Marca temporal	1. ¿Te sientes emocional	2. ¿Culminas agotado en	3. ¿Por más empeño que	4. ¿A menudo te encuentras	5. ¿A menudo no te encuentras	6. ¿Te imitas con facilidad?	7. ¿Es insuficiente el salario?	8. ¿El esfuerzo laboral que	9. ¿Me es difícil cumplir	10. ¿Recibes elogios p
2	1/07/2024 12:32:02	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
3	3/07/2024 17:59:33	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi siempre
4	3/07/2024 18:06:47	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
5	3/07/2024 18:17:40	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces
6	3/07/2024 18:18:45	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca
7	3/07/2024 18:30:03	A veces	Siempre	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
8	3/07/2024 18:40:22	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Nunca	A veces
9	3/07/2024 19:32:11	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Siempre
10	3/07/2024 22:32:28	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca
11	4/07/2024 1:26:25	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
12	4/07/2024 9:11:51	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces
13	4/07/2024 9:27:20	Casi nunca	Siempre	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Siempre	Siempre	A veces
14	4/07/2024 9:31:05	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces
15	4/07/2024 9:33:58	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca
16	4/07/2024 9:36:16	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces
17	4/07/2024 9:36:30	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces
18	4/07/2024 9:37:12	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca
19	4/07/2024 9:39:17	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca
20	4/07/2024 9:40:43	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces
21	4/07/2024 9:40:50	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca
22	4/07/2024 9:45:30	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces
23	4/07/2024 9:54:17	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces
24	4/07/2024 10:03:43	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces
25	4/07/2024 10:08:18	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Nunca

Resuestas de formulario 1

Min.: 1/07/2024 12:3...

Fuente: Base de datos – Google Forms.