



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una
institución educativa privada del Cusco, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Apaza Diaz, Laura Roxana (orcid.org/0009-0007-7778-2679)

ASESOR:

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose (orcid.org/0000-0002-5851-1239)

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, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024", cuyo autor es APAZA DIAZ LAURA ROXANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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, 18 de Noviembre del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE DNI: 80270538 ORCID: 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 25- 11-2024 18:39:23

Código documento Trilce: TRI - 0908227



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, APAZA DIAZ LAURA ROXANA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LAURA ROXANA APAZA DIAZ DNI: 77471452 ORCID: 0009-0007-7778-2679	Firmado electrónicamente por: LAAPAZADI el 18-11- 2024 10:47:22

Código documento Trilce: TRI - 0908636

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios, por brindarme salud, fortaleza y por su amor misericordioso. A mi madre Olga Diaz, por el apoyo y la paciencia, a mi pareja Abraham, por ser mi mayor compañía y apoyo, a mis hermanos, por ser mi mayor motivación para seguir adelante, a mi querido sobrino Fernando, por ser mi motivo de seguir mejorando y en especial a mis abuelos, Pablo y Casimira, por el apoyo que me dieron durante mi formación profesional y por todo el amor que recibí de ellos.

Agradecimiento

En primer lugar, brindar un especial agradecimiento al Dr. García Yovera Abraham José, por la paciencia y por brindarme conocimiento, por su apoyo incondicional en este trayecto, asimismo, a la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de culminar con nuestra formación profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de la autora	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Estrés laboral y rendimiento ocupacional	18
Tabla 2 Estrés laboral y eficiencia	19
Tabla 3 Estrés laboral y eficacia	20
Tabla 4 Estrés laboral y adaptabilidad	21

Resumen

La presente investigación se realizó a fin de contribuir al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 16, que aboga por promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, respectivos a los derechos socio laborales de los ciudadanos. El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024, la metodología fue de tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional, la población y muestra se conformó por 44 trabajadores. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables estrés laboral y el rendimiento ocupacional, teniendo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, que constó de 16 interrogantes para cada variable, según la escala de Likert. Los resultados se establecieron mediante el programa SPSS Vers-29, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta, concluyendo a través del rho de Spearman una correlación positiva débil entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional, con $r = 0.062$. Finalmente se obtuvo un (sig. de $0.688 > 0.05$), aceptando la hipótesis nula, la cual determina que no hay relación significativa entre las variables estudiadas.

Palabras clave: Estrés laboral, rendimiento ocupacional, trabajadores.

Abstract

This research was carried out in order to contribute to the achievement of Sustainable Development Goal (SDG) number 16, which advocates promoting just, peaceful and inclusive societies, regarding the socio-labor rights of citizens. The objective was to determine the relationship between work stress and occupational performance in the workers of a private educational institution in Cusco, 2024, the methodology was basic, non-experimental design, quantitative approach and correlational level, the population and sample were formed by 44 workers. For the collection procedure, exploratory analysis was used, evaluating the variables work stress and occupational performance, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, which consisted of 16 questions for each variable, according to the Likert scale. The results were established using the SPSS Vers-29 program, with data organized in simple double-entry tables, relative and absolute frequency, concluding through Spearman's rho a weak positive correlation between work stress and occupational performance, with $r = 0.062$. Finally, a (sig. of $0.688 > 0.05$) was obtained, accepting the null hypothesis, which determines that there is no significant relationship between the variables studied.

Keywords: work stress, occupational performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en el ámbito ocupacional, los trabajadores enfrentan presiones para alcanzar las metas establecidas, por ello es fundamental para las empresas, que los colaboradores trabajen libres de estrés laboral, ya que este puede desembocar en una disminución de la productividad, aumento de errores en las tareas ejecutadas y afectar negativamente la salud tanto física como mental; por otro lado, estas repercusiones negativas afectarían el rendimiento ocupacional de la institución. La presente investigación se realizó a fin de aportar al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 16, que busca fomentar sociedades equitativas, pacíficas e inclusivas, en relación con los derechos laborales y sociales de los ciudadanos.

Referente a la realidad problemática, a nivel internacional, en España, según la OMS (2023) se estableció que cuando las empresas no gestionan el estrés laboral de manera efectiva, se enfrentan a consecuencias negativas, por ello los empleados pueden sufrir dificultades relacionadas con la salud física-mental, como la ansiedad y enfermedades cardiovasculares, lo que aumenta el ausentismo y reduce la productividad. Además, un entorno laboral negativo puede incrementar la rotación de empleados, lo que conlleva costos adicionales relacionados con la selección y capacitación de nuevos trabajadores. Por ello, es fundamental que las empresas promuevan un entorno laboral saludable para evitar estos problemas.

A su vez, en México, entre los problemas que se observaron, el estrés se reconoce como un importante factor que afecta la salud, respaldado por la OMS. Además, la OIT menciona que hasta el 60% de las deserciones laborales se atribuyen al estrés. El estrés laboral provocó agotamiento en el 75% de la población, convirtiéndose en una dolencia incapacitante que también ocasionó complicaciones en las empresas y fue un factor que afectó el rendimiento ocupacional. Al alcanzar un nivel de significancia del 5% en el modelo estadístico, se determinó que el valor calculado de F fue 0,001, situándose en la región de rechazo. Concluyendo así que el estrés laboral poseía una influencia significativa y lineal en el rendimiento ocupacional de los colaboradores (Ruiz et al., 2023).

Asimismo, en Ecuador, el problema identificado fue que el estrés laboral se encontraba perjudicando el desempeño en la ejecución de las responsabilidades y labores asignadas. Esto se reflejó en la comisión de errores, la falta de eficacia y

una deducción en la calidad de vida. Además, la situación logró impactar al resto del equipo de trabajo y resultaba en ausencias o medidas disciplinarias que podían tener consecuencias económicas, familiares y emocionales. En conclusión, las dificultades psicológicas y emocionales, así como la presión laboral, influyeron negativamente en el servicio ofrecido al usuario, superando el promedio de afectación del 68%. Estas dificultades también estaban condicionadas por otros factores relacionados con las dificultades del sistema, lo que afectaba directamente al trabajo en sí mismo (Vera y Pérez, 2022).

A su vez, en Ecuador, se mencionó como problema que la enseñanza es reconocida por ser una ocupación estresante, con una serie de desafíos como cargas administrativas, largas jornadas y falta de independencia. Sin embargo, fue fundamental entender cómo cada profesor percibía las exigencias que afrontaba y los patrimonios utilizables para hacerles frente. Se concluyó que los indicios de conducta social no mostraban una discrepancia significativa, mientras que los síntomas intelectuales y laborales fueron altos en un 80,22% en los docentes. En cuanto a los síntomas psicoemocionales, un 85,71% presentaron niveles bajos. Estos resultados indicaban niveles elevados de estrés, ya que la sintomatología física, intelectuales y laborales superaban la mitad de los docentes. Por lo tanto, fue necesario realizar acciones correctoras y reducir los constituyentes de riesgo de estrés en los profesores (Bolaños et al., 2022).

De la misma manera, a nivel nacional, se determinó que el estrés laboral en las empresas del Perú, especialmente el síndrome de Burnout, era un problema global cada vez más común, basado en estadísticas se indicaba que 7 de cada 10 empleados sufrieron burnout el último año, lo que ocasionaba problemas como ansiedad, depresión y errores en el rendimiento en el trabajo. Para combatirlo, los empleadores debieron promover el descanso adecuado, mejorar las relaciones interpersonales y distribuir las tareas de manera justa. Además, es esencial implementar políticas que apoyen integralmente a los empleados y ayuden a reducir el agotamiento (El peruano, 2023).

A su vez, entre los problemas indicados se destacó que los empleados no reconocen que están experimentando estrés hasta que comienzan a manifestar síntomas como fatiga, desinterés y una disminución en su desempeño laboral. Estos factores estresantes pueden afectar de modo negativo en la salud de los empleados,

lo que a su vez repercute en su habilidad para desempeñar sus responsabilidades de manera efectiva. El estudio llevado, tuvo como conclusión la existencia de asociación entre el estrés ocupacional y el desempeño de los promotores de servicio, con un coeficiente de Pearson con un grado de 0,576. Se identificaron cuatro casos de estrés entre los colaboradores, lo que evidenciaba que esta condición tiene efectos negativos en la productividad de las sucursales donde trabajaban los promotores. Por ende, fue imperativo abarcar el estrés laboral para optimar el confort y el desempeño de los trabajadores (Velásquez, 2022).

Asimismo, en otro estudio de ámbito nacional, los problemas identificados fueron la carga laboral excesiva, causada por horarios rotativos y jornadas laborales que excedían las 12 horas, lo que implicaba trabajar en turnos dobles. Ésta situación contribuía a aumentar el estrés, lo que a su vez impactaba negativamente en el rendimiento de los agentes del orden. En conclusión, se ha determinado que el estrés laboral está asociado en un 81,2% con el rendimiento laboral, y esta relación es inversa, lo que representaba que mientras más estrés laboral, el desempeño de los efectivos policiales sería menor (Ventura y Vásquez, 2021).

En relación a otro estudio los problemas de estrés laboral, partieron de la dificultad que enfrentaba una persona para equilibrar su vida profesional y propia, cuando experimenta estrés, misma que desembocaba en una reducción del rendimiento laboral. Por esta razón, fue crucial que las empresas u organizaciones pongan atención a este conflicto y vean maniobras apropiadas para prevenir el estrés, junto con una gestión eficaz. Se concluyó que entre los resultados alcanzados se determinó que el valor de P es inferior al 5%, misma que señaló una relación entre el estrés con el rendimiento ocupacional. Además, el coeficiente de correlación reveló un valor de -0,212, lo cual sugirió una correlación inversa. Esto significó que los profesores de las entidades pedagógicas demostraban una reducción del rendimiento laboral cuando se les sometía a presión para cumplir con los objetivos asignados por la institución (Rabanal et al., 2021).

El actual estudio se efectuó en una institución educativa privada, la cual se encuentra ubicada en la calle Alameda Padre Molina S/N del Cusco, misma que se aboca al rubro educativo. A su vez, se ha podido observar que en la institución existe cargas excesivas de trabajo, el exceso de horas de trabajo, ineficiente comunicación por parte de algunos jefes inmediatos hacia los colaboradores, así

como un trabajo a presión que afecta negativamente la capacidad de los trabajadores para cumplir satisfactoriamente con sus tareas; mismas que estuvieron ocasionando malestar, desmotivación, quejas entre los trabajadores, que impactaron en el clima laboral; constantes renunciaciones porque encontraron mejores oportunidades laborales, reducción de la habilidad de poder concentrarse, cansancio mental y cansancio físico; misma que afectó el rendimiento ocupacional y por ende el desarrollo de la institución. Basándose en lo expuesto anteriormente, el estudio pretendió determinar si existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional, misma que podría contribuir a identificar posibles soluciones.

En base a lo señalado, se estableció como problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024? Y como problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la eficiencia en una institución educativa privada del Cusco, 2024?; ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la eficacia en una institución educativa privada del Cusco, 2024? y ¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la adaptabilidad en una institución educativa privada del Cusco, 2024?

El estudio se justificó de manera teórica a través del análisis y revisión de la literatura existente, que incluye artículos, revistas especializadas, tesis y libros relacionados con las variables de estudio. Estos recursos proporcionaron una base sólida de conocimiento previo del estrés laboral y cómo impacta al rendimiento ocupacional de los empleados. La justificación práctica se centró en identificar y comprender las herramientas y estrategias que pudieron facilitar la disminución del estrés en los colaboradores, con el objetivo de mejorar su rendimiento ocupacional y beneficiar tanto a ellos como a la organización en la que trabajan.

La justificación metodológica se basó en la realización de procedimientos, enfoques y recursos apropiados para recopilar información y datos que permitan comprender las situaciones y desafíos de la organización, y así identificar oportunidades de mejora en las condiciones actuales y los problemas existentes. Por último, la justificación social destacó la relevancia de este estudio para la organización en la solución de problemas relacionados con el estrés laboral, ofreciendo alternativas para su resolución. También fue relevante para los trabajadores, ya que pueden mejorar su rendimiento ocupacional, y para otras

organizaciones e investigadores con interés en profundizar en el tema del estrés laboral.

Se instituyó como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. Y a su vez, como objetivos específicos: Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024; determinar la relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024; y determinar la relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Seguidamente, se mencionan los antecedentes relacionados a las variables de estudio. En el ámbito internacional, en Ecuador, Onofre (2021), en su investigación tuvo el propósito de establecer la correlación del estrés en el rendimiento de los trabajadores del departamento de Talento Humano de una institución de salud de Especialidades Fuerzas Armadas Nro. 1, del 2019, empleó una metodología de naturaleza no experimental, tipo transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. Llevó entrevistas con 40 trabajadores. Los resultados se obtuvieron mediante el uso del método de regresión lineal, revelando un coeficiente de $-0,1127$ entre las variables. Estableció que el estrés influyó en un $0,0127\%$ en el desempeño, lo cual es cercano a cero. Se determinó que el estrés es mayormente bajo (47%), indicando que el personal estuvo ejecutando sus ocupaciones con eficacia y gestionando el estrés de manera que no afectaba su rendimiento laboral.

Asimismo, en Ecuador, Dueñas (2020), en su investigación examinó la relación del estrés ocupacional y el desempeño de los empleados del centro médico Natalia Huerta de Niemes, tuvo una metodología de enfoque cuantitativo, aplicó un método deductivo y un alcance descriptivo y correlacional. Llevaron a cabo dos encuestas dirigidas a 76 trabajadores, que permitieron obtener información sobre el estado emocional y profesional de los partícipes. Los datos se examinaron con el coeficiente Spearman, el cual reveló una relación ponderada negativa de $-0,530$, con un valor de significancia de $0,003$. Los resultados señalaron que hay correlación con significancia entre las variables de los empleados de salud. Concluyó que el estrés afecta de negativamente en el desempeño de los colaboradores. Estos hallazgos

resaltaron la relevancia de implementar medidas para subyugar el estrés en el entorno institucional y mejorar así el rendimiento y bienestar del personal de salud.

Seguidamente, en Ecuador, García (2021), en su tesis, cuya finalidad fue determinar los constituyentes que forman parte del estrés ocupacional de los colaboradores de la entidad Guardia Ciudadana de Cuenca en los meses de mayo – septiembre 2021, la metodología fue de enfoque cuantitativo con el fin de conseguir información de suma importancia del nivel de estrés en la organización. Utilizó el instrumento de la OIT-OMS. Los resultados revelaron que los constituyentes tecnología y apoyo de grupo exhibieron los niveles más elevados de estrés. El factor territorio organizacional mostró el porcentaje más bajo, indicando que los colaboradores experimentaban menos estrés en aspectos relacionados con el espacio de trabajo y la comodidad en su entorno laboral. Concluyó que el personal del área operativa no mostró un elevado nivel de estrés laboral, lo que sugirió que poseen la capacidad para desempeñar sus funciones de manera adecuada.

A su vez, nacionalmente, Guerrero (2023), en su tesis estudió la correlación del estrés laboral y rendimiento ocupacional de una entidad bancaria, Los Olivos 2023, en cuanto al método de estudio fue: tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal, descriptivo-correlacional. La población y muestra fue de 35 colaboradores. Para recolectar los datos, recurrió a la encuesta y de instrumento al cuestionario, que se compuso de 20 ítems. Finalmente, determinó como resultado, según Spearman, un coeficiente de 0,601, misma que indicó una correlación positiva moderada y significativa. En consecuencia, concluyó que hay una relación formidable entre las variables. Determinó que el estrés impactaba directamente en el rendimiento ocupacional, por lo que recomendó implementar estrategias como la creación de espacios de relajación y terapias de comunicación para reducir el estrés laboral y mejorar el rendimiento ocupacional de los colaboradores.

Asimismo, Capcha y Desposorio (2023), tuvieron como propósito establecer la asociación del estrés y rendimiento en colaboradores administrativos de una entidad tercerizadora de una organización de salubridad, Lima, 2021, emplearon una metodología de diseño no experimental con un enfoque descriptivo-correlacional. Asimismo, tuvieron una muestra de 105 empleados. Para compilar la información utilizaron la escala de estrés (OIT-OMS) y de rendimiento (Koopmans). Los resultados revelaron que el valor de p fue de 0,010 ($p < 0,05$), misma que indicó una

correlación con significancia, además, se observó un coeficiente Spearman de -0,315, señalando una relación negativa y débil. Esto indicó que mientras iba aumentando la manifestación de estrés laboral, disminuía el rendimiento ocupacional. Finalmente concluyó hay relación significativa y negativa de poca intensidad entre las variables.

A su vez, Arteaga y Estela (2023), investigaron la asociación entre el estrés laboral y el desempeño ocupacional en trabajadores de salud del hospital General II – 1 de Moyobamba. Fue de enfoque descriptivo-correlacional y diseño transversal, incluyó una muestra de 80 expertos. Utilizando encuestas para medir estrés y rendimiento, los resultados, basados en el coeficiente de Spearman (-0.095), mostraron una correlación inversa con significancia entre el estrés y el rendimiento. Lo cual implicó que, a mayor estrés, menor es el rendimiento. El 88% presentó bajo estrés y el 96% mostró alto rendimiento. La conclusión destacó una correlación inversa entre las variables.

Seguidamente, Ramírez (2022), con el fin de encontrar la relación del estrés y rendimiento de los colaboradores de la IE N°50111 Limatambo, Cusco 2021; la metodología se estipuló en un enfoque cuantitativo, específicamente de tipo aplicado, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental-transversal. En relación a la población, fue de 51 trabajadores. Se usó la encuesta con un cuestionario para recolectar información. Además, se hizo uso del SPSS para el procesamiento de los datos. La confiabilidad consiguió un valor de 0,776 para el estrés y 0,920 para el desempeño. En cuanto a los resultados, uso Spearman, que proyectó un valor de correlación Rho de -0,641, lo que señaló una correlación negativa considerable. Llegó a concluir que hay una relación significativa entre las variables. Esta relación fue inversa, lo que implicó que, si se bajaba el estrés, el rendimiento del personal iría aumentando considerablemente.

Asimismo, Romero & Salazar (2021), investigaron la relación del estrés y desempeño ocupacional de los empleados en Eseget Ingeniería y Construcción S.A.C, Callao, 2020, la metodología aplicada en este estudio fue de naturaleza cuantitativa, de enfoque descriptivo y correlacional. Utilizó un diseño no experimental de tipo transversal. En cuanto a la población y muestra de la investigación consistió en 55 trabajadores. En la recaudación de información, se aplicó la encuesta mediante un cuestionario de 20 ítems. Obteniendo una correlación de 0,731,

indicando una relación positiva, aunque baja entre las variables. En resumen, se identificó una asociación entre el estrés y el desempeño. Consiguientemente, fue crucial contar con un ambiente laboral favorable, una comunicación efectiva y, además, brindar capacitaciones continuas para los trabajadores.

Finalmente, Angeles (2021) en su tesis, cuyo propósito fue encontrar la forma en la que se correlacionan el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, Lima 2020, la metodología empleada en el estudio fue no experimental y se basó en un diseño descriptivo-correlacional transversal. En la población objeto del estudio residió en 300 teleoperadores y se eligió una muestra deliberada de 150 teleoperadores de los dos géneros, con edades entre los 18 y 50 años, utilizando parámetros de inclusión y exclusión. Se tuvo como resultado una relación positiva significativa de 0,639 entre las variables. Consecuentemente, determinó que el estrés laboral incidía considerablemente en el rendimiento de los teleoperadores. Se sugirió la implementación de talleres trimestrales, dirigidos por el departamento de psicología, como medida para mitigar el estrés y fortalecer las habilidades de los empleados.

Posteriormente, se describió la base teórica del estrés laboral: Misma que se sustenta en el marco del modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist, la cual se centra en las discrepancias entre el esfuerzo que los empleados invierten en su trabajo (costos) y las recompensas que reciben a cambio (beneficios). Cuando los esfuerzos son altos y las recompensas son escasas, se genera tensión en el individuo. Este modelo identifica dos tipos de esfuerzos: los extrínsecos, que abarcan las demandas físicas y psicológicas, y los intrínsecos, relacionados con la motivación. Asimismo, las recompensas se dividen en tres categorías: monetarias, sociales y de seguridad (Siegrist, 1996, citado por Melo, 2023).

En referencia a las definiciones del estrés laboral, se conceptualizó como aquella respuesta general del organismo frente a estímulos o situaciones estresantes en el ambiente laboral; el primer aspecto hace referencia a eventos o estímulos externos que llaman la atención de la persona, mientras que el segundo aspecto implica una respuesta subjetiva, generada por un estado interno de tensión o ansiedad (Rice, 1999, citado por Valadez et al., 2023). A su vez, Buendía y Ramos (2001), citado por Lacosta, (2019) señalaron que el estrés laboral u ocupacional son los estados en los que una persona se encuentra en consecuencia a la interacción

con su entorno organizacional, laboral y ocupacional, y se considera una amenaza para su bienestar físico y mental; mismo que debe ser visto como la consecuencia de la relación o el interactuar entre el individuo y su entorno de trabajo.

Asimismo, Cortéz (2018) conceptualizó el estrés laboral como la forma en que una persona percibe los requerimientos del entorno laboral, que superan sus habilidades para hacerles frente, y, además, que perciba esta situación como una amenaza para su estabilidad. Del mismo modo la OMS (2004) conceptualizó el estrés laboral como la respuesta que un sujeto puede experimentar cuando las demandas y presiones en su entorno laboral aventajan sus capacidades y conocimientos.

Referente a la importancia del estrés, según Arrabal (2019), posee una importancia significativa debido a su función constructiva original, al aceptarlo, observarlo y tratarlo de manera adecuada, podemos utilizarlo como una herramienta para crecer y alcanzar nuestros objetivos. Al comprender del estrés en el ámbito laboral, podemos gestionarlo de manera saludable y aprovechar su potencial positivo. En consecuencia, el manejo adecuado del estrés nos permite crecer personal y profesionalmente, convirtiéndolo en un aliado en lugar de una amenaza.

En relación a las fases, Dresel (2019) señaló que se han descrito tres fases distintas en el estrés con gran claridad. La primera fase es la fase de alarma, donde el organismo responde de manera intensa frente a la agresión percibida. La segunda fase es la fase de adaptación, en la cual las personas se acostumbran a vivir con la demanda física y emocional constante. Por último, se encuentra la fase de agotamiento, donde el estrés sostenido a largo plazo debilita las defensas del organismo, que durante décadas habían respondido de manera positiva ante las exigencias.

Respecto a las consecuencias, cuando el estrés nos hace sentir que las demandas superan nuestros recursos, fuerza y tiempo disponibles, provoca que la presión aumente constantemente, lo que a su vez genera un deterioro en nuestro bienestar y rendimiento. En este punto, el organismo suele comenzar a enviar señales de advertencia, como la dificultad para conciliar el sueño, irritabilidad y nerviosismo constante. Además, pueden surgir síntomas físicos como palpitaciones, problemas digestivos y dolores de cabeza, cuello y espalda. Si esta situación

continúa sin control, puede llevar a un trastorno de ansiedad o depresión (OCU, 2021).

Las situaciones estresantes se caracterizan por cuatro aspectos fundamentales: su novedad, su imprevisibilidad, la falta de control sobre ellas y el riesgo que representan para el individuo en diferentes aspectos de su vida, como lo emocional, social o laboral. Entre todas estas características, podemos destacar una como la más significativa, que prácticamente abarca a las demás: la falta de control sobre las situaciones. La sensación de perder el control genera malestar y afecta negativamente al bienestar, ya que no nos sentimos cómodos ante la pérdida de control en cualquier grado (Varela, 2020).

En relación a la clasificación, Irlander y Morán (1999) citado por Patlán (2023) indicaron que los síntomas del estrés son evidencia de que el organismo no está manejando adecuadamente la situación estresante. Por lo tanto, clasificaron estos síntomas en tres grupos: síntomas de comportamiento y emocionales (como la aprehensión, cambios en el estado de ánimo, desconfianza, falta de iniciativa, entre otros), síntomas intelectuales (como la falta de atención a los detalles, dificultad para concentrarse, olvido de eventos o fechas, entre otros) y síntomas físicos (como la boca seca, alteraciones en la motricidad, contracciones musculares, dolores de cabeza, eczema, entre otros).

Respecto a los elementos del estrés, Benito et al. (2011) resaltaron tres elementos clave: las demandas de las situaciones ambientales, que actúan como agentes estresantes; la persona que experimenta dichas situaciones y las percibe como perjudiciales o desafiantes, superándola; y las respuestas del individuo al estrés, tanto a nivel emocional como biológico.

Referente a los tipos, según Selye hay dos tipos de estrés: El eustrés hace referencia al estrés positivo, constructivo, bueno y beneficioso. Esta clase de estrés es necesario para la evolución de la humanidad y es fundamental para el funcionamiento conveniente de nuestras ocupaciones primordiales e instrumentales. Es necesario cierta tensión de dinamismo para nuestro día a día, y el eustrés cumple con esta función de manera saludable. Por otro lado, el distrés corresponde al estrés negativo, destructor y anómalo. Es el causante de la debilitación y causa detrimentos en el cuerpo. En este tipo de estrés, es crucial tomar medidas preventivas para obviar sus efectos negativos a corto y largo plazo (Barradas, 2018).

En referencia a las dimensiones de la variable estrés laboral según la OMS (2004) citado por Carballo (2022) son: (i) Físico. Competencia del empleado para afrontar las exigencias inherentes a su labor, lo cual implica no solo la capacidad de lidiar con el agotamiento físico generado por las tareas desempeñadas, sino también la habilidad para interactuar de manera efectiva con el entorno laboral; (ii) Psicológico. Se centra en explorar los diversos elementos emocionales, cognitivos y conductuales asociados con el estrés laboral, abarcando fenómenos como la ansiedad, la inquietud y los obstáculos para ejecutar competencias específicas; (iii) Social. Analiza el impacto del estrés laboral en las relaciones interpersonales y la dinámica social dentro del entorno de trabajo, comprende cómo estas interacciones pueden incidir en la habilidad de los sujetos para adecuarse y exhibir sus habilidades frente a situaciones estresantes.

A la vez, se describió la base teórica del rendimiento ocupacional. El mismo que estuvo fundamentado en el modelo de Campbell cuyo propósito es proporcionar los elementos principales para evaluar el desempeño y así ayudar a desarrollar estrategias enfocadas en alcanzar los objetivos. Esto se refiere a los comportamientos relacionados con la integración, la solución de problemas y la distribución de los recursos, brindando soluciones y mejoras en el entorno laboral (Campbell et al., 1993, citado por Bautista et al., 2020).

En referencia a las definiciones del rendimiento ocupacional, Chiavenato (2019) conceptualizó el rendimiento como el grupo de habilidades o capacidades que influyen en la actitud o desarrollo de un sujeto, módulo o institución. También señala que se refiere a la ejecución, elaboración, cumplimiento y verificación de un trabajo específico, y cómo los individuos, equipos o entidades concretan sus tareas y funciones para realizar los objetivos institucionales y obtener resultados excelentes. Asimismo, Gabini (2018) conceptualizó el rendimiento laboral como el comportamiento que es importante para conseguir los objetivos de la organización y que puede ser controlada por el colaborador. Se refiere a las acciones de un empleado que son de suma relevancia para la ejecución de las metas de la organización y que están dentro del dominio del trabajador.

De la misma manera, según Toala et al. (2017) el rendimiento laboral se concibe como la manera en que los empleados se comportan para el alcance de objetivos de la institución. Un rendimiento sobresaliente se considera vital para el

éxito organizacional, lo que implica que los empleados muestren un comportamiento excepcional en la consecución de cada meta. La organización reconoce y promueve este tipo de rendimiento laboral, ya que es fundamental para el desarrollo y la sostenibilidad a largo plazo. A su vez Koontz et al. (2017) definieron el rendimiento laboral como la efectividad con la que los empleados cumplen sus labores, orientadas hacia el alcance de metas, que deben ser medidas por sistemas para evaluar el desempeño, basados en objetivos predefinidos.

Respecto a la relevancia del rendimiento laboral reside en comprender las fortalezas y debilidades individuales de los colaboradores, las cuales son fundamentales para adaptar los procesos de selección y capacitación, distribuir responsabilidades y determinar de manera justa y coherente los estímulos por un desempeño laboral destacado del personal (Ibáñez, 2011).

En relación al objetivo, Edenred, (2017) indicó que, para asegurar un buen desempeño laboral de los colaboradores, es esencial establecer objetivos realistas y alcanzables en un plazo definido, en colaboración con el empleado. Además, la organización debe proporcionar al colaborador la formación, patrimonios e instrumentos necesarias para alcanzar cada objetivo y meta de la empresa.

En relación a los beneficios, se determinó que el rendimiento laboral debe crear utilidades tanto para la entidad como para los individuos, al contribuir a la satisfacción de los trabajadores y así asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Pedraza et al., 2010, citado por Loor et al., 2021).

Respecto a las características, Alles (2019) mencionó que el rendimiento de un sujeto, sea en el aspecto laboral o en cualquier otra actividad, se origina a partir de una serie de características que se pueden clasificar en tres aspectos principales: los conocimientos (que abarcan tanto los adquiridos mediante estudios formales como los aprendidos de manera informal), la experiencia práctica y las habilidades. Estas últimas pueden o no incorporar valores. El enfoque de los valores puede ser tratado de manera independiente a las habilidades. En cualquier caso, tanto los valores personales como los organizacionales siempre deben ser tomados en cuenta.

En relación a la clasificación de la evaluación del rendimiento, Durán (2020) señaló que la evaluación del rendimiento es una serie sistemática y regular de evaluación tanto cualitativa como cuantitativa del nivel de eficacia con el cual los

empleados de una empresa realizan sus funciones, actividades y responsabilidades designadas en sus respectivos puestos de trabajo. Estas evaluaciones se categorizan en tres enfoques principales: habilidades (que comprenden las capacidades y competencias técnicas o blandas que los empleados poseen y aplican en su labor), resultados (los logros y metas alcanzadas por los empleados en su desempeño, que abarcan desde el cumplimiento de objetivos individuales o de equipo hasta el incremento de la productividad y otros indicadores de rendimiento relevantes) y comportamientos (las acciones y actitudes demostradas por los empleados en su trabajo).

Respecto a los elementos del rendimiento laboral, Palací (2015) señaló que hay una sucesión que interceden en el mismo y que están interrelacionados, contribuyendo a un desempeño máximo o mínimo en el trabajo. Estos elementos incluyen la compensación económica y no económica, el cumplimiento efectivo de las tareas asignadas, la capacitación y desarrollo del personal, así como los aspectos motivacionales y conductuales de los empleados. También se destacan el entorno social, la cultura institucional y las perspectivas individuales de los colaboradores.

Acerca de los tipos para llevar a cabo evaluaciones de desempeño se incluyen: la evaluación basada en objetivos y resultados, que se enfoca en medir el logro de metas específicas; la evaluación centrada en competencias, que evalúa cómo cada miembro del equipo se desempeña en las habilidades requeridas para su puesto; la evaluación combinada, que integra características de otros modelos, como los dos mencionados anteriormente; y la evaluación 360°, que implica una revisión completa del desempeño mediante la recopilación de retroalimentación de múltiples grupos de colaboradores (Durán, 2020).

En correspondencia a las dimensiones del rendimiento, fueron explicadas por Koontz et al. (2017) citado por Carballo (2022), siendo las siguientes: (i) Eficiencia. Hace referencia a aplicar una sucesión de técnicas y prácticas consignadas a lograr resultados óptimos en un período de tiempo reducido, requiere que los colaboradores dispongan de acceso completo a todo aquel recurso necesario para poner en marcha sus tareas diarias de manera eficiente; (ii) Eficacia. Se centra en el concepto de "hacer lo correcto", implica lograr el resultado deseado o esperado, independientemente del tiempo necesario para ello y se relaciona con el logro final a

través del óptimo uso de los recursos aprovechables; (iii) Adaptabilidad. Capacidad de un profesional para ajustarse rápidamente a un nuevo entorno laboral, adaptándose a las condiciones de trabajo y creando un ambiente propicio para un rendimiento eficiente.

Asimismo, se formuló como hipótesis general: H_i : Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024; y H_0 : No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

II. METODOLOGÍA

Seguidamente, se describió la metodología utilizada en el trabajo. Fue de tipo básica, enfocada en expandir el conocimiento teórico sin buscar aplicaciones inmediatas (Barbosa, 2020). Tuvo un diseño no experimental, que consiste en observar los fenómenos sin inmiscuirse en su desarrollo ni manipular variables (Pereyra, 2022). Se usó un enfoque cuantitativo, que hace uso de la recaudación de datos para hacer la prueba de hipótesis mediante el análisis estadístico y la medición de datos numéricos (Sastre, 2022). Además, el estudio fue de nivel correlacional, que busca conocer la relación entre dos o más variables de un tipo de fenómeno en un contexto específico, midiendo el grado de asociación entre esas variables (Cravino, 2021).

En relación a la operacionalización de variables, se describió lo siguiente: La definición conceptual del estrés laboral según la OMS (2004) es la respuesta que un sujeto puede experimentar cuando las demandas y presiones en su entorno laboral aventajan sus capacidades y conocimientos. Definición operacional: El presente trabajo fue medido por un instrumento basado en las dimensiones: Físico, psicológico y social; asimismo, la escala de medición fue ordinal. Simultáneamente, la definición conceptual del rendimiento ocupacional según Koontz et al. (2017) es la efectividad con la que los empleados cumplen sus labores, orientadas hacia el alcance de metas, que deben ser medidas por sistemas para evaluar el desempeño, basados en objetivos predefinidos. Definición operacional: El presente trabajo fue medido por medio de un instrumento basado en las dimensiones: Eficiencia, eficacia y adaptabilidad; asimismo, la escala de medición fue ordinal.

Por consiguiente, la población, según Naupas et al. (2023), es el conjunto en totalidad de objetos o hechos que serán objeto de estudio en una investigación. Para esta investigación, la población se constituyó de 44 trabajadores de la institución. Asimismo, los criterios de inclusión: Trabajadores que se encontraban en planilla y que participaron voluntariamente del estudio. A su vez, los criterios de exclusión: Trabajadores que no se encontraban en planilla y que no participaron voluntariamente del estudio. En relación a la muestra, fue censal, descrito por Arilla (2022) como una técnica de muestreo estadístico en la que se recolecta información de todos los elementos de una población. Por lo tanto, para esta investigación, la muestra estuvo compuesta por los 44 trabajadores de la institución. Asimismo, se

aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, definido por Román (2021) como una técnica en la que los componentes de una población no se eligen al azar, sino a conveniencia del investigador. Referente a la unidad de análisis se conformó con los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco.

Por otra parte, se empleó la técnica de encuesta, que según Guerrero (2023), es la recopilación de datos, mediante ítems estructurados, para conseguir información que pueda ser analizada estadísticamente. Acerca del instrumento utilizado, fue el cuestionario, descrito por Bilbao y Escobar (2020) como una modalidad de recolección de datos, con un formato que contiene una relación de interrogantes. Respecto a la validez, señalado por Gómez et al. (2020), como el nivel en que una herramienta de medición evalúa con exactitud lo que tiene intención de medir, asegurando que los resultados sean consistentes y precisos. En la presente investigación, se realizó por tres especialistas en la temática, quienes verificaron que el instrumento cumpla con ser suficiente, claro, coherente y relevante (Anexo 3). De acuerdo a la confiabilidad, que es el grado en que una prueba o procedimiento produce resultados consistentes en todas las ocasiones bajo condiciones constantes (Niño, 2021); se efectuó con SPSS.Vers.29, con el alfa de Cronbach, a través de la prueba piloto a 10 trabajadores, consiguiendo una fiabilidad de 0,981 para la primera variable y una fiabilidad de 0,955 para la segunda (Anexo 4).

Referente al método de análisis de datos, según Barbosa (2020) es aquel que agrupa los datos según preguntas relacionadas con cada variable y dimensión, estructurándolos en una escala de puntuación para permitir interpretaciones variadas según los objetivos. Para llevar a cabo este proceso de análisis, se utilizó el programa SPSS.Vers.29. El estudio de investigación utilizó métodos estadísticos descriptivos, que se usan para la organización y resumen de grupos de observación de manera cuantitativa, que se pueden mostrar a través de tablas, gráficos o cifras numéricas. Además, se empleó la estadística inferencial, que consiste en inferir conclusiones sobre una población en base a los datos derivados de una muestra, usada frecuentemente para la prueba de hipótesis (Serrano, 2020). En la presente investigación a través de la prueba de normalidad se aplicó el rho de Spearman, debido a que la significancia fue menor al 0,05.

Referente a los aspectos éticos, Santana (2022) menciona que son directrices y reglas que alinean la conducta ética de los investigadores durante el desarrollo de

una investigación. El presente estudio siguió los siguientes principios éticos: a) Consentimiento informado: Se brindó a los participantes información clara y detallada sobre el estudio, permitiendo que tomaran la decisión de participar de manera libre y voluntaria. b) Protección de los datos: Se garantizó la confidencialidad y resguardo de la información personal recolectada de los participantes. c) Imparcialidad: Se realizó la investigación sin sesgos ni influencias externas, asegurando que los resultados reflejaran objetivamente los datos obtenidos. d) Originalidad de la investigación: Se buscó aportar conocimiento novedoso, evitando el plagio de trabajos previos. e) Derechos del autor: Se reconoció adecuadamente la propiedad intelectual y se citaron correctamente las fuentes según APA 7.

III. RESULTADOS

Posteriormente, se describió los resultados de la investigación.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Hipótesis general:

H_i: Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Tabla 1

Estrés laboral y rendimiento ocupacional.

		Rendimiento Ocupacional			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés Laboral	Bajo	0,0%	0,0%	6,8%	6,8%	Rho de Spearman 0,062 Sig. (bilateral) 0,688
	Medio	4,5%	31,8%	45,5%	81,8%	
	Alto	0,0%	2,3%	9,1%	11,4%	
Total		4,5%	34,1%	61,4%	100,0%	

Nota. En relación a la Tabla 1, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, consiguiendo una correlación positiva débil de 0,062 entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional.

En cuanto a la hipótesis general, el análisis con el estadígrafo Rho de Spearman reveló una significancia bilateral de $0,688 > 0,05$, misma que conllevó a admitir la hipótesis nula. Este hallazgo respaldado por el nivel de categorización, donde el estrés laboral presentó un nivel medio con un rendimiento ocupacional con un valor de 31,8%.

A pesar de no haber relación significativa entre las variables estudiadas, el nivel medio de categorización sugiere que la institución debe implementar programas destinados a reducir el estrés laboral y mejorar el rendimiento.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Hipótesis específica 1:

H_i: Existe relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Tabla 2

Estrés laboral y eficiencia

		Eficiencia			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés Laboral	Bajo	0,0%	2,3%	4,5%	6,8%	Rho de Spearman - 0,063 Sig. (bilateral) 0,685
	Medio	13,6%	29,5%	38,6%	81,8%	
	Alto	0,0%	6,8%	4,5%	11,4%	
Total		13,6%	38,6%	47,7%	100,0%	

Nota. En relación a la Tabla 2, se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, consiguiendo una correlación negativa considerable de - 0,063 entre el estrés laboral y la eficiencia.

En cuanto a la hipótesis 1, el análisis con el estadígrafo Rho de Spearman reveló una significancia bilateral de $0,685 > 0,05$, misma que conllevó a admitir la hipótesis nula. Este hallazgo se respaldó por el nivel de categorización, que indicó que el estrés laboral presentó un nivel medio con la eficiencia, con un valor de 29,5%.

Conforme a los resultados no hay relación entre el estrés laboral y la eficiencia, sin embargo, el nivel de categorización fue medio, por lo que la institución debe establecer programas para disminuir el estrés laboral y aumentar los niveles de eficiencia en los trabajadores.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Hipótesis específica 2:

H_i: Existe relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Tabla 3

Estrés laboral y eficacia

		Eficacia			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés Laboral	Bajo	0,0%	2,3%	4,5%	6,8%	Rho de Spearman 0,108 Sig. (bilateral) 0,484
	Medio	6,8%	40,9%	34,1%	81,8%	
	Alto	0,0%	2,3%	9,1%	11,4%	
Total		6,8%	45,5%	47,7%	100,0%	

Nota. En relación a la Tabla 3, se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, consiguiendo una correlación positiva débil de 0,108 entre el estrés laboral y la eficacia.

En cuanto a la hipótesis 2, el análisis con el estadígrafo Rho de Spearman reveló una significancia bilateral de $0,484 > 0,05$, misma que conllevó a admitir la hipótesis nula. Este hallazgo se respaldó por el nivel de categorización, que indicó que el estrés laboral presentó un nivel medio con la eficacia, con un valor de 40,9%.

Acorde a los resultados no hay una relación entre el estrés laboral y la eficacia, sin embargo, el nivel de categorización fue medio, por lo que la institución debe establecer programas para disminuir el estrés laboral y aumentar los niveles de eficacia en los trabajadores.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Hipótesis específica 3:

H_i: Existe relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Tabla 4

Estrés laboral y adaptabilidad

		Adaptabilidad			Total	Correlación
		Bajo	Medio	Alto		
Estrés Laboral	Bajo	0,0%	0,0%	6,8%	6,8%	Rho de Spearman 0,020 Sig. (bilateral) 0,899
	Medio	2,3%	4,5%	75,0%	81,8%	
	Alto	0,0%	0,0%	11,4%	11,4%	
Total		2,3%	4,5%	93,2%	100,0%	

Nota. En relación a la Tabla 4, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, consiguiendo una correlación positiva débil de 0,020 entre el estrés laboral y la adaptabilidad.

En cuanto a la hipótesis específica 3, el análisis con el estadígrafo Rho de Spearman reveló una significancia bilateral de $0,899 > 0,05$, misma que conllevó a admitir la hipótesis nula. Este hallazgo se respaldó por el nivel de categorización, que indicó que el estrés laboral presentó un nivel alto con la adaptabilidad, con un valor de 11,4%.

Conforme a los resultados no hay una relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad, sin embargo, el nivel de categorización fue alto, por lo que la institución debe establecer programas para disminuir el estrés laboral y mejorar los niveles de adaptabilidad en los trabajadores.

IV. DISCUSIÓN

Seguidamente, en la presente investigación, no hubo limitaciones que pudieran afectar el desarrollo del estudio.

Referente al objetivo general, se aplicó el Rho de Spearman, consiguiendo una correlación positiva débil de 0,062 entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional. En cuanto a la hipótesis general, el análisis con el estadígrafo Rho de Spearman reveló una significancia bilateral de $0,688 > 0,05$, misma que llevó a aceptar la hipótesis nula, respaldado por el nivel de categorización, donde el estrés laboral presentó un nivel medio con un rendimiento ocupacional con un valor de 31,8%. Los resultados se contrastaron con el autor Guerrero (2023), que en su tesis estudió la correlación del estrés laboral y rendimiento ocupacional de una entidad bancaria, Los Olivos 2023; determinó como resultado, según Spearman, un coeficiente de 0,601, misma que indicó una correlación positiva moderada y significativa; por lo que concluyó que el estrés impactaba directamente en el rendimiento ocupacional.

Asimismo, se contrastó con la investigación de Onofre (2021), que en su investigación tuvo el propósito de establecer la correlación del estrés en el rendimiento de los trabajadores del departamento de Talento Humano de una institución de salud de Especialidades Fuerzas Armadas Nro. 1, del 2019; obtuvo como resultados, mediante el uso del método de regresión lineal, un coeficiente de $-0,1127$ entre las variables. Por lo que estableció que el estrés influyó en un 0,0127% en el desempeño, lo cual fue cercano a cero y por ende, determinó que el estrés fue mayormente bajo (47%), indicando que el personal estuvo ejecutando sus ocupaciones con eficacia y gestionando el estrés, de manera que no afectaba su rendimiento laboral.

En relación a lo establecido anteriormente, se dio como aporte, la importancia de considerar que, a pesar de la falta de una relación directa entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en este estudio, no se desestima la posibilidad de que otros factores internos o externos influyan en dicha relación en distintos contextos. Asimismo, se resalta que los estudios sobre estrés laboral son esenciales para entender su impacto potencial y fomentar estrategias que refuercen el bienestar y rendimiento de los trabajadores, contribuyendo así a un entorno laboral más equilibrado y eficaz.

Respecto al objetivo 1, bajo el Rho de Spearman, consiguió una correlación negativa considerable de - 0,063 entre el estrés laboral y la eficiencia. En cuanto a la hipótesis 1, el análisis reveló una significancia bilateral de $0,685 > 0,05$, que llevó a aceptar la hipótesis nula, respaldado por el nivel de categorización, que indicó que el estrés laboral presentó un nivel medio con la eficiencia, con un valor de 29,5%. Conforme a los resultados, la investigación se contrastó con la variable estrés laboral, misma que Buendía y Ramos (2001), citado por Lacosta, (2019); la definieron como los estados en los que una persona se encontraba en consecuencia a la interacción con su entorno organizacional, laboral y ocupacional, y se consideraba una amenaza para su bienestar físico y mental. La variable mostró relación con la eficiencia, que Carballo (2022), la definió como la sucesión de técnicas y prácticas consignadas a lograr resultados óptimos en un período de tiempo reducido, requiriendo que los colaboradores dispongan de acceso completo a todo aquel recurso necesario para poner en marcha sus tareas diarias de manera eficiente.

En relación a lo establecido anteriormente, se dio como aporte, la importancia de considerar que, pese a no haber relación directa entre el estrés laboral y la eficiencia en este estudio, no se desestimó la posibilidad de que haya otros factores fisiológicos, de interrelaciones, de comportamiento, de conducta, que puedan afectar esta relación en otros entornos. Por lo tanto, es relevante que la institución adopte un enfoque integral y personalizado en la gestión del estrés, identificando cómo impacta la habilidad de los trabajadores para desempeñarse de modo óptimo, lo que a su vez ayudaría a optimizar el rendimiento y la productividad organizacional. Además, estos estudios facilitarían la implementación de políticas que promuevan el bienestar de los empleados y mejoren su eficiencia.

Respecto al objetivo específico 2, el Rho de Spearman, consiguió una correlación positiva débil de 0,108 entre el estrés laboral y la eficacia. En cuanto a la hipótesis 2, el análisis reveló una significancia bilateral de $0,484 > 0,05$, misma que llevó a aceptar la hipótesis nula, respaldada por el nivel de categorización, que indicó que el estrés laboral presentó un nivel medio con la eficacia, con un valor de 40,9%. Conforme a los resultados obtenidos, la investigación se contrastó con la variable estrés laboral, la misma que Rice (1999) citado por Valadez et al. (2023); definió como la respuesta general del organismo frente a estímulos o situaciones

estresantes en el ambiente laboral; el primer aspecto hace referencia a eventos o estímulos externos, mientras que el segundo aspecto implica una respuesta subjetiva. Esta variable se relacionó con la eficacia, misma que fue conceptualizada por el autor Carballo (2022), como aquella que se centra en el concepto de "hacer lo correcto", implica lograr el resultado deseado o esperado, independientemente del tiempo necesario para ello y se relaciona con el logro final a través del óptimo uso de los recursos aprovechables.

En relación a lo establecido anteriormente, se dio como aporte, la importancia de considerar que, a pesar de la falta de una relación directa entre el estrés laboral y la eficacia en este estudio, no se desestimó la posibilidad de que haya otros factores, como condiciones laborales, las características individuales y las prácticas de gestión, que puedan afectar esta relación en otros entornos. Asimismo, que los estudios sobre estrés laboral son fundamentales porque facilitan la creación de ambientes laborales más positivos y colaborativos, ayudan a reducir costos asociados con absentismo y rotación de personal. Además, abordan cómo el estrés incide en la satisfacción y motivación de los empleados, manteniendo así un alto nivel de eficacia.

Respecto al objetivo específico 3, se hizo uso el Rho de Spearman, obteniendo una correlación positiva débil de 0,020 entre el estrés laboral y la adaptabilidad. En cuanto a la hipótesis específica 3, el análisis reveló una significancia bilateral de $0,899 > 0,05$, misma que llevó a aceptar la hipótesis nula, respaldada por el nivel de categorización, que indicó que el estrés laboral presentó un nivel alto con la adaptabilidad, con un valor de 11,4%. De acuerdo a los resultados obtenidos, el estudio se contrastó con la variable estrés laboral, la misma que Cortéz (2018) definió como la forma en que una persona percibe los requerimientos del entorno laboral, que superan sus habilidades para hacerles frente, y, además, que perciba esta situación como una amenaza para su estabilidad. Esta variable se relacionó con la adaptabilidad, misma que fue conceptualizada por el autor Carballo (2022), como la capacidad de un profesional para ajustarse rápidamente a un nuevo entorno laboral, adaptándose a las condiciones de trabajo y creando un ambiente propicio para un rendimiento eficiente.

En relación a lo establecido anteriormente, se dio como aporte, la importancia de considerar que, a pesar de la falta de una relación directa entre el estrés laboral y

la adaptabilidad en este estudio, no se desestimó la posibilidad de que haya otros factores internos o externos que pudieran afectar esta relación en otros entornos. Asimismo, que los estudios sobre estrés laboral son fundamentales porque ayudan a identificar cómo el mismo influye en la adaptación, las organizaciones pueden implementar estrategias para mitigar el estrés, la mejora de la resiliencia y la habilidad de adaptación de los empleados, lo que, a su vez, favorece una mayor productividad y estabilidad en el trabajo; estos estudios promueven la creación de entornos de trabajo más dinámicos y sostenibles, que optimicen el rendimiento y reduzcan el impacto negativo del estrés en la habilidad de los colaboradores para adaptarse a nuevas situaciones y cambio.

La implicancia social, de la gestión del estrés laboral influye en la cohesión y el bienestar integral de la comunidad escolar, cabe señalar, que un ambiente laboral equilibrado favorece las interacciones positivas entre los miembros del equipo, aumentando la colaboración y una comunicación más efectiva. Este impacto generaría un efecto en cadena, que no solo beneficia a los trabajadores, sino también a los estudiantes, quienes recibirían enseñanza de profesionales más motivados y concentrados; por lo que, reducir el estrés laboral ayudaría a construir una cultura institucional más empática y consciente, en la que se priorizaría el bienestar; además, esto fortalecería relaciones laborales más sólidas y minimizaría el riesgo de conflictos, lo que daría mejora al clima organizacional y reforzaría el sentido de pertenencia. Asimismo, la gestión del estrés contribuiría a la mejora del rendimiento individual y aportaría de manera positiva al tejido social de la institución.

V. CONCLUSIONES

Primera, en referencia al objetivo general, se determinó, a través del Rho de Spearman, una correlación positiva débil de 0,062 entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional. En cuanto a la hipótesis general, el análisis reveló una significancia bilateral de $0,688 > 0,05$, misma que llevó a aceptar la hipótesis nula. Se puede aportar que mitigar el estrés laboral mediante diagnósticos integrales refuerza el bienestar y el rendimiento de los empleados.

Segunda, respecto al objetivo específico 1, se determinó, a través del Rho de Spearman, consiguiendo una correlación negativa considerable de $- 0,063$ entre el estrés laboral y la eficiencia. En cuanto a la hipótesis 1, se reveló una significancia bilateral de $0,685 > 0,05$, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula. Se puede aportar que adoptar un enfoque integral y personalizado en la gestión del estrés contribuye a la implementación de políticas que promuevan el bienestar de los empleados y la mejora de su eficiencia.

Tercera, respecto al objetivo específico 2, se determinó, a través del Rho de Spearman, consiguiendo una correlación positiva débil de 0,108 entre el estrés laboral y la eficacia. En cuanto a la hipótesis 2, se reveló una significancia bilateral de $0,484 > 0,05$, misma que llevó a aceptar la hipótesis nula. Se puede aportar que al abordar cómo el estrés incide en la satisfacción y motivación de los empleados, facilita la creación de ambientes laborales más positivos y colaborativos y mantiene un alto nivel de eficacia.

Cuarta, respecto al objetivo específico 3, se determinó, a través del Rho de Spearman, consiguiendo una correlación positiva débil de 0,020 entre el estrés laboral y la adaptabilidad. En cuanto a la hipótesis específica 3, se reveló una significancia bilateral de $0,899 > 0,05$, misma que llevó a aceptar la hipótesis nula. Se puede aportar que al implementar estrategias para mitigar el estrés, la mejora de la resiliencia y la habilidad de adaptación de los empleados, favorece una mayor productividad y estabilidad en el trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

Primera, se recomienda a la Dirección de la institución educativa privada que, a pesar de no existir una asociación del estrés laboral y rendimiento ocupacional, se debe diagnosticar y evaluar el estrés laboral del personal mediante diagnósticos físicos, psicológicos y sociales; esto implicará detectar signos de fatiga y dolores de cabeza por medio de controles de salud, la aplicación de sesiones psicológicas para identificar síntomas de ansiedad e irritabilidad; así como observar cambios en las relaciones interpersonales, conflictos y participación social, ya que estos factores revelan el nivel de estrés que afecta el rendimiento ocupacional. Asimismo, de entre todas estas características, radica la importancia de reconocer la sensación de perder el control genera malestar, ya que afecta negativamente al bienestar (Varela, 2020).

Segunda, se recomienda a la Dirección de la institución educativa privada, implementar programas de bienestar físico, que incluyan espacios de relajación, promoción de hábitos saludables, y pausas activas cada dos horas, además de ofrecer talleres bimestrales para mejorar la postura y reducir la tensión, con el objeto de prevenir problemas de salud y crear un ambiente laboral más cómodo, lo cual contribuirá mejorar la eficiencia. Al comprender el estrés en el ámbito laboral y al analizar la importancia significativa debido a su función constructiva original, podemos gestionarlo de manera saludable y aprovechar su potencial positivo (Arrabal, 2019).

Tercera, se recomienda a la Dirección de la institución educativa privada, promover la comunicación abierta y desarrollar sesiones de apoyo psicológico que incluyan sesiones de consejería y talleres sobre resiliencia y establecimiento de objetivos; además de garantizar el acceso continuo a estos recursos dentro de la rutina laboral, con el objeto de aminorar el estrés mental; estas medidas buscarán fortificar la salud emocional y la capacidad de los trabajadores para sobrellevar desafíos y crear un entorno laboral más equilibrado, lo que mejorará la eficacia. Al no ser bien gestionado, provoca que la presión aumente constantemente, lo que a su vez genera un deterioro en nuestro bienestar y rendimiento. Si esta situación continúa sin control, puede llevar a un trastorno de ansiedad o depresión (OCU, 2021).

Cuarta, se recomienda a la Dirección de la institución educativa privada, la implementación de actividades sociales que fomenten la integración, la colaboración grupal y mejora de competencias interpersonales, mediante actividades regulares que fortalezcan las relaciones entre el personal; además de promover proyectos colaborativos y ofrecer formación en comunicación efectiva, estas estrategias buscarán construir un entorno laboral más cohesionado y de apoyo, facilitando la adaptación a cambios y desafíos, mejorando la capacidad del equipo para enfrentar situaciones nuevas y estresantes, y, en consecuencia, mejorará la adaptabilidad. El primer aspecto hace referencia a eventos o estímulos externos que llaman la atención de la persona, mientras que el segundo aspecto implica una respuesta subjetiva, generada por un estado interno de tensión o ansiedad (Rice, 1999, citado por Valadez et al., 2023).

REFERENCIAS

- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°*. Ediciones Granica. https://www.google.com.pe/books/edition/Desempe%C3%B1o_por_competencias_3ra_edici%C3%B3n/KcOgDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Angeles, L. (2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral en los Teleoperadores de la empresa Servicios Call center del Perú, Lima – 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Perú. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3114>
- Arilla, R. (2022). *La universidad de la experiencia: Los mayores a través de sus expectativas culturales*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/La_universidad_de_la_experiencia_Los_may/c7CiEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Arrabal, E. (2019). *Stress management*. Editorial Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_estr%C3%A9s/YMyCDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Arteaga, J. & Estela, L. (2023). *Estrés laboral y el rendimiento laboral en los profesionales de la salud del Hospital General II – 1 de Moyobamba, 2022*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Jaén. Perú. <http://repositorio.unj.edu.pe/handle/UNJ/548>
- Barbosa, A. (2020). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Patria Educación. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9tod/e5otEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Barradas, M. (2018). *Estrés y burnout enfermedades en la vida actual*. Palibrio. https://www.google.com.pe/books/edition/Estr%C3%A9s_Y_Burnout_Enfermedades_En_La_Vid/rOBiDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). Job performance from a theoretical perspective. *Value Added Research Magazine*, 7(1), 109–121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benito, P., Simón, J., Sánchez, A. & Matachana, M. (2011). *Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=31805420973&searchurl=isbn%3D8448176391%26sortby%3D17&cm_sp=snippet-_-srp1-_-title1

- Bilbao, J. & Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu.com. https://www.google.com.pe/books/edition/INVESTIGACION_Y_EDUCACION_SUPERIOR/W67WDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Bolaños, K., Noroña, D., Vega, V. & Bastidas, G. (2022). Measurement of work stress in teachers of the José Julián Andrade Educational Unit, Ecuador 2020. *Interdisciplinary Refereed Journal of Health Sciences*, 6(2), 224–232. <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v6i2.2088>
- Capcha, J. & Desposorio, C. (2023). *Estrés laboral y rendimiento laboral en personal administrativo de una empresa tercerizadora de una institución de salud, Lima, 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Perú. <https://hdl.handle.net/11537/35475>
- Carballo, L. (2022). *Estrés laboral y rendimiento productivo del personal asistencial en el Centro de Salud de Morales, San Martín-2022*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95528>
- Chaves, E. & Rodríguez, L. (2018). Reliability and validity analysis of a questionnaire on personal learning environments (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, I. (2019). *Human Resources Administration. The Human Capital of Organizations*. Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. https://www.academia.edu/37005777/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_El_capital_humano_de_las_organizaciones_Idalberto_Chiavenato_Novena_Edici%C3%B3n
- Cortéz, J. (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales (11a Ed.)*. Editorial Tébar. https://www.google.com.pe/books/edition/T%C3%89CNICAS_DE_PREVENCI%C3%93N_DE_RIESGOS_LABO/pjoYI7cYVVUC?hl=es&gbpv=0
- Cravino, A. (2021). *Investigación y tesis en disciplinas proyectuales: Una orientación metodológica*. CP67. https://www.google.com.pe/books/edition/Investigacion_y_tesis_en_disciplinas_pro/s39EEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Dresel, W. (2019). *The impact of stress: Strategies to stop the modern enemy*. Penguin Random House Grupo Editorial Uruguay. https://www.google.com.pe/books/edition/EI_impacto_del_estr%C3%A9s/9_a9DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

- Dueñas, F. (2020). *Estrés laboral y su relación en el desempeño del personal de salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15629>
- Durán, A. (2020). *Job management and performance evaluation*. Editorial Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_puesto_y_evaluaci%C3%B3n_del_de/3Cj-DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Edenred, (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral
- El Peruano (2023). Estrés laboral: ¿Qué es el síndrome de Burnout y cómo puedo prevenirlo en mi empresa?. <https://www.elperuano.pe/noticia/213358-estres-laboral-que-es-el-sindrome->
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral - Una exploración empírica*. Editorial Teseo. https://www.google.com.pe/books/edition/Potenciales_Predictores_Del_Rendimiento/zNmfwEACAAJ?hl=esç
- García, K. (2021). *Análisis de los factores que influyen en el estrés laboral del personal del área operativa de la Guardia Ciudadana del Cantón Cuenca, durante el período mayo – septiembre 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21483>
- Gómez, I., Cano, Á. & Torregrosa, S. (2020). *Manual para investigar en educación: Guía para orientadores y docentes indagadores*. Narcea Ediciones. https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_para_investigar_en_educaci%C3%B3n/HI4DEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Guerrero, G. (2023). *Laboratorio de Investigación*. Grupo Editorial Patria. https://www.google.com.pe/books/edition/Laboratorio_de_Investigaci%C3%B3n/mtnVEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Guerrero, J. (2023). *Estrés laboral y rendimiento ocupacional en una empresa financiera, Los Olivos, 2023*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/133656>
- Hernández, R. & Fernández, C. (2019). *Metodología de la investigación (5ta Ed.)*. McGraw-Hill.

- Ibáñez M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Editorial San Marcos.
https://www.elvirrey.com/libro/gestion-del-talento-humano-en-laempresa_70111134
- Koontz, H., Cannice, M. & Weihrich, H. (2017). *Administration. A global and business perspective. 14th edition.* McGrawHill.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Lacosta, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.
https://books.google.com.pe/books/about/El_estr%C3%A9s_laboral.html?hl=es&id=AvKRDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Loor, D., Pino, V., Morejón, N. & Troya, G. (2021) *Organizational culture and job performance in the public sector.* CIDEPRO Editorial.
<https://libros.cidepro.org/index.php/cidepro/catalog/download/52/47/158?inline=1>
- Melo, J. (2023). Association of work stress with psychiatric and somatic pathologies. *Scientific Journal of Health and Human Development*, 4(2), 193–218.
<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v4i2.63>
- Naupas, H., Mejia, E., Trujillo, I., Romero, H., Medina, W. & Novoa, E. (2023). *Metodología de la investigación total: Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis 6a Edición.* Ediciones de la U.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_total/0djDEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. 2a Edición.* Ediciones de la U.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/WCwaEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- OCU. (2021). *La organización del trabajo y el estrés.* Ediciones de la U.
https://www.google.com.pe/books/edition/El_estr%C3%A9s_C%C3%B3mo_identificarlo_y_superar/GxVUEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- OMS. (2023). Estrés. https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw_sq2BhCUARIsAIVqmQtl

vBmJUBJyOuUcDTQzErGQBaRPCssjFyljkfqP-p_D0kn-
FUSEn_gaAoLNEALw_wcB

- OMS. (2004). *El estrés: Cómo identificarlo y superarlo*. Ediciones de la OMS.
<https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Palací, F. (2015). *Organizational Psychology (3rd Ed.)*. Pearson Prentice Hall.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r170r/w25933w/M1_S1_RO_PsicologiadelaOrganizacion_12a28.pdf
- Patlán, J. (2023). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. UNAM, Facultad de Psicología.
https://www.google.com.pe/books/edition/Estr%C3%A9s_laboral_Fundamentos_te%C3%B3ricos_me/d7nSEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Pereyra, E. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/6e-KEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Rabanal, H., Yupari, I., Aguilar, P. & Carranza, N. (2021). Work stress and performance in teachers of Public Educational Institutions. *South Florida Journal of Development*, 2(1), 610–622. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n1-044>
- Ramírez, M. (2022). *El estrés laboral y desempeño en el personal de la Institución Educativa N°50111 Limatambo, Cusco 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87297>
- Román, P. (2021). *Metodología de la investigación: de lector a divulgador*. Editorial Universidad de Almería.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_de_lec/6yyoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Romero, J. & Salazar, L. (2021). *Estrés y rendimiento laboral de los colaboradores en Eseget Ingeniería y Construcción S.A.C, Callao, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69025>

- Ruiz, E., Salazar Gómez, J., Valdivia, M., Hernández, M. & Huerta, I. (2023). Work stress in relation to job performance: a case study. *RAN*, 9(2), 169–182. <https://doi.org/10.29393/ran9-13elei50013>
- Santana, A. (2022). *Ética y seguridad en la investigación: Aprendizajes y desafíos*. Ediciones Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/%C3%89tica_y_seguridad/WmCmEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Sastre, F. (2022). *A critical review of the approach of Spanish business schools*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Una_revisi%C3%B3n_cr%C3%ADtica_sobre_el_enfoque/IGOPDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Serrano, J. (2020). *Research Methodology Gamma 2020 edition*. Bernardo Reyes. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_edicion/XnnkDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Toala, S., Alvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., Pionce, A. & Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Pr%C3%A1cticas_de_innovaci%C3%B3n_y_gesti%C3%B3n_de/p5oFDgAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Valadez, A., Bravo, M. & Vaquero, J. (2023). *Estrés laboral. Síndrome de Burnout. Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala. https://www.google.com.pe/books/edition/Estr%C3%A9s_laboral_S%C3%ADndrome_de_Burnout_Est/iTSzEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Varela, A. (2020). *Management of work stress*. Rama Editorial. <https://www.digitaliapublishing.com/a/110174>
- Velásquez, E. (2022). Work stress and its relationship with the performance of service promoters of the agencies in the district of Magdalena del Mar, in a financial institution, 2019 - 2020. *Latin Science Multidisciplinary Scientific Magazine*, 6(1), 155–180. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1492

- Ventura, W. & Vásquez, A. (2021). Work stress and performance of the agency's police officers - Chiclayo. *Business Horizon*, 8(2), 550–563. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009>
- Vera, M. & Pérez, G. (2022). Analysis of the influence of work stress on the performance of employees in the human talent area of the Portoviejo General Hospital. *Digital Publisher CEIT*, 7(4–2), 521–542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1291>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
ESTRÉS LABORAL	Es la respuesta que un individuo puede experimentar cuando las demandas y presiones en su entorno laboral aventajan sus capacidades y conocimientos (OMS, 2004).	El presente trabajo fue medido a través de un instrumento basado en las dimensiones: Físico, psicológico y social.	Físico	<i>Carga laboral</i>	Ordinal
				<i>Tiempo</i>	
				<i>Tareas realizadas</i>	
			Psicológico	<i>Sufrimiento</i>	
				<i>Fallecimientos</i>	
				<i>Nivel de preparación profesional</i>	
				<i>Nivel de apoyo</i>	
			Social	<i>Incertidumbre en el tratamiento</i>	
				<i>Conflictos con el personal</i>	
			Social	<i>Insuficiente personal</i>	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
RENDIMIENTO OCUPACIONAL	Es la efectividad con la que los empleados cumplen sus labores, orientadas hacia el alcance de metas, que deben ser medidas por sistemas para evaluar el desempeño, basados en objetivos predefinidos (Koontz et al., 2017).	El presente trabajo fue medido a través de un instrumento basado en las dimensiones: Eficiencia, eficacia y adaptabilidad.	Eficiencia	<i>Equidad en la distribución de recursos</i>	Ordinal
				<i>Logística adecuada</i>	
				<i>Uso óptimo del presupuesto</i>	
			Eficacia	<i>Cumplimiento de metas</i>	
				<i>Cumplimiento de objetivos</i>	
				<i>Uso adecuado material tecnológico</i>	
			Adaptabilidad	<i>Adecuación a los cambios</i>	
				<i>Comprensión de las necesidades</i>	
				<i>Solidaridad con los trabajadores</i>	
				<i>Respeto de funciones</i>	
			Adaptabilidad	<i>Responsabilidad</i>	

Matriz de consistencia

“Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_i: Existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p> <p>H₀: No existe relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p>	<p>Variable 01</p> <p>Estrés laboral</p>	<p>Dimensiones de variable 01</p> <ul style="list-style-type: none"> • Físico • Psicológico • Social 	<p>Indicadores de variable 01</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral • Tiempo • Tareas realizadas • Sufrimiento • Fallecimientos • Nivel de preparación profesional • Nivel de apoyo • Incertidumbre en el tratamiento • Conflictos con el personal de salud • Insuficiente personal 	<p>Tipo de Inv.</p> <p>Básica</p> <p>Diseño de Inv.</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Población:</p> <p>44 trabajadores</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la eficiencia en una institución educativa privada del Cusco, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la eficacia en una institución educativa privada del Cusco, 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona el estrés laboral y la</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p>	<p>Hipótesis Especificas</p> <p>H_i: Existe relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p> <p>H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la eficiencia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p> <p>H_i: Existe relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una</p>	<p>Variable 02</p> <p>Rendimiento ocupacional</p>	<p>Dimensiones de variable 02</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Adaptabilidad 	<p>Indicadores de variable 02</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equidad en la distribución de recursos • Logística adecuada • Uso óptimo del presupuesto • Cumplimiento de metas • Cumplimiento de objetivos • Uso adecuado material tecnológico • Adecuación a los 	<p>Muestra:</p> <p>44 trabajadores</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

<p>adaptabilidad en una institución educativa privada del Cusco, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p>	<p>institución educativa privada del Cusco, 2024. H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la eficacia en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. H_i: Existe relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. H₀: No existe relación entre el estrés laboral y la adaptabilidad en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.</p>			<p>cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de las necesidades • Solidaridad con los trabajadores • Respeto de funciones • Responsabilidad 	
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2

Cuestionario de Estrés Laboral y Rendimiento Ocupacional

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Estrés Laboral y Rendimiento Ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024”. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

ESTRÉS LABORAL									
Físico					TA	A	I	D	TD
					5	4	3	2	1
Carga laboral									
1. ¿Considera que la carga laboral se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución?									
2. ¿Considera usted que la carga laboral le genera constantemente agotamiento físico o intelectual?									
Tiempo									
3. ¿Le resulta complejo distribuir su tiempo ante una alta demanda de trabajo?									
4. ¿Considera que el tiempo establecido para el desarrollo de una actividad, es el adecuado?									
Tareas realizadas									
5. ¿Las tareas que usted desarrolla en su puesto de trabajo se ajustan a sus conocimientos, competencias y experiencia?									
6. ¿Generalmente, cumple con las tareas asignadas por su jefe inmediato en el tiempo previsto?									
Psicológico					TA	A	I	D	TD
					5	4	3	2	1
Sufrimiento									
7. ¿Considera que el aumento de actividades en sus tareas le generan sentimientos de frustración?									
Fallecimientos									
8. En su centro de trabajo, ¿se reportan casos de fallecimiento a consecuencia del ejercicio de sus									

labores?					
Nivel de preparación profesional					
9. ¿Considera que está preparado intelectual y físicamente para desempeñarse eficientemente en su actual cargo?					
Nivel de apoyo					
10. ¿Los integrantes de la institución frecuentemente se muestran solidarios y apoyan a sus compañeros?					
Incertidumbre en el tratamiento					
11. ¿Considera usted que se siente seguro con el trabajo que realiza?					
12. ¿Frecuentemente los cambios le generan sentimientos de incertidumbre?					
Social	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Conflictos con el personal					
13. ¿Existen constantes conflictos entre compañeros de trabajo en el área laboral?					
14. Ante el suceso de un problema en la institución, ¿se dialoga en equipo para resolver el conflicto de forma consensual?					
Insuficiente personal					
15. ¿Considera que la insuficiencia del personal ha hecho que sus labores aumenten exponencialmente?					
16. ¿Considera que las responsabilidades que posee en su puesto de trabajo lo agotan emocionalmente?					
RENDIMIENTO OCUPACIONAL					
Eficiencia	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Equidad en la distribución de recursos					
17. En la institución, ¿se distribuyen los recursos de forma eficiente de acuerdo a las necesidades que posee el área de trabajo?					
18. ¿Considera que la distribución de los recursos se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional?					
Logística adecuada					
19. ¿Considera que las áreas de la institución se encuentran abastecidas adecuadamente?					
Uso óptimo del presupuesto					
20. ¿El presupuesto asignado se distribuye de manera objetiva con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos?					
21. ¿Considera que se gestiona eficientemente el presupuesto para atender los requerimientos de la					

institución?					
Eficacia	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Cumplimiento de metas					
22. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?					
23. ¿Las metas fijadas en cada área son adecuadas, concisas y coherentes con la visión que persigue la entidad?					
Cumplimiento de objetivos					
24. ¿En la institución se trabaja de manera coordinada y en equipo para conseguir con mayor facilidad los objetivos previstos?					
25. ¿Al finalizar el periodo se cumplen con los objetivos establecidos en un inicio?					
Uso adecuado material tecnológico					
26. ¿Usted se apoya de las herramientas tecnológicas con el fin de cumplir con lo solicitado?					
27. ¿La institución cuenta con sistemas informáticos actualizados para facilitar la labor de los colaboradores?					
Adaptabilidad	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Adecuación a los cambios					
28. ¿Usted se adecua con facilidad a los cambios que se presentan en la institución?					
Comprensión de las necesidades					
29. ¿Usted reconoce las necesidades y falencias que posee la institución?					
Solidaridad con los trabajadores					
30. ¿Usted se solidariza con sus compañeros de trabajo cuando observa que poseen dificultades para alcanzar sus metas?					
Respeto de funciones					
31. ¿Usted muestra una actitud de respeto ante su jefe según las funciones asignadas?					
Responsabilidad					
32. ¿Usted se responsabiliza de sus acciones realizadas al interior de la entidad?					

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

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 1 de 75
---	--	---

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la Variable Estrés Laboral

Definición de la variable estrés laboral: Según la definición de la OMS (2004) el estrés laboral es la reacción que una persona puede experimentar ante las exigencias y tensiones laborales que superan sus capacidades y conocimientos, desafiando su habilidad para enfrentar la situación.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Físico	Carga laboral	1. ¿Considera que la carga laboral se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera usted que la carga laboral le genera constantemente agotamiento físico o intelectual?	1	1	1	1	
	Tiempo	3. ¿Le resulta complejo distribuir su tiempo ante una alta demanda de trabajo?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que el tiempo establecido para el desarrollo de una actividad, es el adecuado?	1	1	1	1	
	Tareas realizadas	5. ¿Las tareas que usted desarrolla en su puesto de trabajo se ajustan a sus conocimientos, competencias y experiencia?	1	1	1	1	
		6. ¿Generalmente, cumple con las tareas asignadas por su jefe inmediato en el tiempo previsto?	1	1	1	1	

Psicológico	Sufrimiento	7. ¿Considera que el aumento de actividades en sus tareas le generan sentimientos de frustración?	1	1	1	1	
	Fallecimientos	8. En su centro de trabajo, ¿se reportan casos de fallecimiento a consecuencia del ejercicio de sus labores?	1	1	1	1	
	Nivel de preparación profesional	9. ¿Considera que está preparado intelectual y físicamente para desempeñarse eficientemente en su actual cargo?	1	1	1	1	
	Nivel de apoyo	10. ¿Los integrantes de la institución frecuentemente se muestran solidarios y apoyan a sus compañeros?	1	1	1	1	
	Incertidumbre en el tratamiento	11. ¿Considera usted que se siente seguro con el trabajo que realiza?	1	1	1	1	
12. ¿Frecuentemente los cambios le generan sentimientos de incertidumbre?		1	1	1	1		
Social	Conflictos con el personal	13. ¿Existen constantes conflictos entre compañeros de trabajo en el área laboral?	1	1	1	1	
		14. Ante el suceso de un problema en la institución, ¿se dialoga en equipo para resolver el conflicto de forma consensual?	1	1	1	1	
	Insuficiente personal	15. ¿Considera que la insuficiencia del personal ha hecho que sus labores aumenten exponencialmente?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que las responsabilidades que posee en su puesto de trabajo lo agotan emocionalmente?	1	1	1	1	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 4 de 75
--	--	---

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Estrés Laboral
Objetivo del instrumento	Medir las dimensiones del estrés laboral
Nombres y apellidos del experto	Abraham José Garcia Yovera
Documento de identidad	80270538
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	979405778
Firma	
Fecha	30/06/2024

Matriz de validación del cuestionario Rendimiento Ocupacional

Definición de la variable Rendimiento Ocupacional: Según Koontz et al. (2017) lo definen como la orientación hacia el alcance de objetivos y la ejecución de planes. Subrayan la importancia de que las organizaciones cuenten con sistemas para evaluar el desempeño, basados en objetivos predefinidos, y que se complemente con una evaluación por parte del gerente en su rol dentro de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia	Equidad en la distribución de recursos	1. En la institución, ¿se distribuyen los recursos de forma eficiente de acuerdo a las necesidades que posee el área de trabajo?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera que la distribución de los recursos se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional?	1	1	1	1	
	Logística adecuada	3. ¿Considera que las áreas de la institución se encuentran abastecidas adecuadamente?	1	1	1	1	
	Uso óptimo del presupuesto	4. ¿El presupuesto asignado se distribuye de manera objetiva con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos?	1	1	1	1	
		5. ¿Considera que se gestiona eficientemente el presupuesto para atender los requerimientos de la institución?	1	1	1	1	
Eficacia	Cumplimiento de metas	6. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?	1	1	1	1	
		7. ¿Las metas fijadas en cada área son adecuadas, concisas y coherentes con la visión que persigue la entidad?	1	1	1	1	

	Cumplimiento de objetivos	8. ¿En la institución se trabaja de manera coordinada y en equipo para conseguir con mayor facilidad los objetivos previstos?	1	1	1	1	
		9. ¿Al finalizar el periodo se cumplen con los objetivos establecidos en un inicio?	1	1	1	1	
	Uso adecuado material tecnológico	10. ¿Usted se apoya de las herramientas tecnológicas con el fin de cumplir con lo solicitado?	1	1	1	1	
		11. ¿La institución cuenta con sistemas informáticos actualizados para facilitar la labor de los colaboradores?	1	1	1	1	
Adaptabilidad	Adecuación a los cambios	12. ¿Usted se adecua con facilidad a los cambios que se presentan en la institución?	1	1	1	1	
	Comprensión de las necesidades	13. ¿Usted reconoce las necesidades y falencias que posee la institución?	1	1	1	1	
	Solidaridad con los trabajadores	14. ¿Usted se solidariza con sus compañeros de trabajo cuando observa que poseen dificultades para alcanzar sus metas?	1	1	1	1	
	Respeto de funciones	15. ¿Usted muestra una actitud de respeto ante su jefe según las funciones asignadas?	1	1	1	1	
	Responsabilidad	16. ¿Usted se responsabiliza de sus acciones realizadas al interior de la entidad?	1	1	1	1	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 7 de 75
--	--	---

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Rendimiento Ocupacional
Objetivo del instrumento	Medir las dimensiones rendimiento ocupacional
Nombres y apellidos del experto	Abraham José Garcia Yovera
Documento de identidad	80270538
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	979405778
Firma	
Fecha	30/06/2024

Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02
		Fecha : 06 : 01.04.2024
		Página : 2 de 75

Matriz de validación del cuestionario de la Variable Estrés Laboral

Definición de la variable estrés laboral: Según la definición de la OMS (2004) el estrés laboral es la reacción que una persona puede experimentar ante las exigencias y tensiones laborales que superan sus capacidades y conocimientos, desafiando su habilidad para enfrentar la situación.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Físico	Carga laboral	1. ¿Considera que la carga laboral se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera usted que la carga laboral le genera constantemente agotamiento físico o intelectual?	1	1	1	1	
	Tiempo	3. ¿Le resulta complejo distribuir su tiempo ante una alta demanda de trabajo?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que el tiempo establecido para el desarrollo de una actividad, es el adecuado?	1	1	1	1	
	Tareas realizadas	5. ¿Las tareas que usted desarrolla en su puesto de trabajo se ajustan a sus conocimientos, competencias y experiencia?	1	1	1	1	
		6. ¿Generalmente, cumple con las tareas asignadas por su jefe inmediato en el tiempo previsto?	1	1	1	1	

Psicológico	Sufrimiento	7. ¿Considera que el aumento de actividades en sus tareas le generan sentimientos de frustración?	1	1	1	1	
	Fallecimientos	8. En su centro de trabajo, ¿se reportan casos de fallecimiento a consecuencia del ejercicio de sus labores?	1	1	1	1	
	Nivel de preparación profesional	9. ¿Considera que está preparado intelectual y físicamente para desempeñarse eficientemente en su actual cargo?	1	1	1	1	
	Nivel de apoyo	10. ¿Los integrantes de la institución frecuentemente se muestran solidarios y apoyan a sus compañeros?	1	1	1	1	
	Incertidumbre en el tratamiento	11. ¿Considera usted que se siente seguro con el trabajo que realiza?	1	1	1	1	
12. ¿Frecuentemente los cambios le generan sentimientos de incertidumbre?		1	1	1	1		
Social	Conflictos con el personal	13. ¿Existen constantes conflictos entre compañeros de trabajo en el área laboral?	1	1	1	1	
		14. Ante el suceso de un problema en la institución, ¿se dialoga en equipo para resolver el conflicto de forma consensual?	1	1	1	1	
	Insuficiente personal	15. ¿Considera que la insuficiencia del personal ha hecho que sus labores aumenten exponencialmente?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que las responsabilidades que posee en su puesto de trabajo lo agotan emocionalmente?	1	1	1	1	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 4 de 75
--	--	---

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Estrés Laboral
Objetivo del instrumento	Medir las dimensiones del estrés laboral
Nombres y apellidos del experto	Paola Alexandra Yucra Mamani
Documento de identidad	40840352
Años de experiencia en el área	Más de 10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
Cargo	Docente Ordinario
Número telefónico	984597004
Firma	
Fecha	22/06/2024

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02
		Fecha : 06
		: 01.04.2024
		Página : 5 de 75

Matriz de validación del cuestionario Rendimiento Ocupacional

Definición de la variable Rendimiento Ocupacional: Según Koontz et al. (2017) lo definen como la orientación hacia el alcance de objetivos y la ejecución de planes. Subrayan la importancia de que las organizaciones cuenten con sistemas para evaluar el desempeño, basados en objetivos predefinidos, y que se complemente con una evaluación por parte del gerente en su rol dentro de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia	Equidad en la distribución de recursos	1. En la institución, ¿se distribuyen los recursos de forma eficiente de acuerdo a las necesidades que posee el área de trabajo?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera que la distribución de los recursos se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional?	1	1	1	1	
	Logística adecuada	3. ¿Considera que las áreas de la institución se encuentran abastecidas adecuadamente?	1	1	1	1	
	Uso óptimo del presupuesto	4. ¿El presupuesto asignado se distribuye de manera objetiva con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos?	1	1	1	1	
		5. ¿Considera que se gestiona eficientemente el presupuesto para atender los requerimientos de la institución?	1	1	1	1	
Eficacia	Cumplimiento de metas	6. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?	1	1	1	1	
		7. ¿Las metas fijadas en cada área son adecuadas, concisas y coherentes con la visión que persigue la entidad?	1	1	1	1	

	Cumplimiento de objetivos	8. ¿En la institución se trabaja de manera coordinada y en equipo para conseguir con mayor facilidad los objetivos previstos?	1	1	1	1	
		9. ¿Al finalizar el periodo se cumplen con los objetivos establecidos en un inicio?	1	1	1	1	
	Uso adecuado material tecnológico	10. ¿Usted se apoya de las herramientas tecnológicas con el fin de cumplir con lo solicitado?	1	1	1	1	
		11. ¿La institución cuenta con sistemas informáticos actualizados para facilitar la labor de los colaboradores?	1	1	1	1	
Adaptabilidad	Adecuación a los cambios	12. ¿Usted se adecua con facilidad a los cambios que se presentan en la institución?	1	1	1	1	
	Comprensión de las necesidades	13. ¿Usted reconoce las necesidades y falencias que posee la institución?	1	1	1	1	
	Solidaridad con los trabajadores	14. ¿Usted se solidariza con sus compañeros de trabajo cuando observa que poseen dificultades para alcanzar sus metas?	1	1	1	1	
	Respeto de funciones	15. ¿Usted muestra una actitud de respeto ante su jefe según las funciones asignadas?	1	1	1	1	
	Responsabilidad	16. ¿Usted se responsabiliza de sus acciones realizadas al interior de la entidad?	1	1	1	1	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 7 de 75
--	--	---

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Rendimiento Ocupacional
Objetivo del instrumento	Medir las dimensiones rendimiento ocupacional
Nombres y apellidos del experto	Paola Alexandra Yucra Mamani
Documento de identidad	40840352
Años de experiencia en el área	Más de 10 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
Cargo	Docente Ordinario
Número telefónico	984597004
Firma	
Fecha	22/06/2024

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

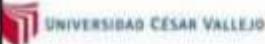
Anexo 2

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02
		Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 2 de 75

Matriz de validación del cuestionario de la Variable Estrés Laboral

Definición de la variable estrés laboral: Según la definición de la OMS (2004) el estrés laboral es la reacción que una persona puede experimentar ante las exigencias y tensiones laborales que superan sus capacidades y conocimientos, desafiando su habilidad para enfrentar la situación.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Físico	Carga laboral	1. ¿Considera que la carga laboral se distribuye de manera óptima entre todos los colaboradores de la institución?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera usted que la carga laboral le genera constantemente agotamiento físico o intelectual?	1	1	1	1	
	Tiempo	3. ¿Le resulta complejo distribuir su tiempo ante una alta demanda de trabajo?	1	1	1	1	
		4. ¿Considera que el tiempo establecido para el desarrollo de una actividad, es el adecuado?	1	1	1	1	
	Tareas realizadas	5. ¿Las tareas que usted desarrolla en su puesto de trabajo se ajustan a sus conocimientos, competencias y experiencia?	1	1	1	1	
		6. ¿Generalmente, cumple con las tareas asignadas por su jefe inmediato en el tiempo previsto?	1	1	1	1	

Psicológico	Sufrimiento	7. ¿Considera que el aumento de actividades en sus tareas le generan sentimientos de frustración?	1	1	1	1	
	Fallecimientos	8. En su centro de trabajo, ¿se reportan casos de fallecimiento a consecuencia del ejercicio de sus labores?	1	1	1	1	
	Nivel de preparación profesional	9. ¿Considera que está preparado intelectual y físicamente para desempeñarse eficientemente en su actual cargo?	1	1	1	1	
	Nivel de apoyo	10. ¿Los integrantes de la institución frecuentemente se muestran solidarios y apoyan a sus compañeros?	1	1	1	1	
	Incertidumbre en el tratamiento	11. ¿Considera usted que se siente seguro con el trabajo que realiza?	1	1	1	1	
12. ¿Frecuentemente los cambios le generan sentimientos de incertidumbre?		1	1	1	1		
Social	Conflictos con el personal	13. ¿Existen constantes conflictos entre compañeros de trabajo en el área laboral?	1	1	1	1	
		14. Ante el suceso de un problema en la institución, ¿se dialoga en equipo para resolver el conflicto de forma consensual?	1	1	1	1	
	Insuficiente personal	15. ¿Considera que la insuficiencia del personal ha hecho que sus labores aumenten exponencialmente?	1	1	1	1	
		16. ¿Considera que las responsabilidades que posee en su puesto de trabajo lo agotan emocionalmente?	1	1	1	1	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 4 de 75
--	--	---

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Estrés Laboral
Objetivo del instrumento	Medir las dimensiones del estrés laboral
Nombres y apellidos del experto	Giovana Araseli Flores Turpo
Documento de identidad	40183365
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Magíster Scientiae en Contabilidad y Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Altiplano – Puno
Cargo	Docente
Número telefónico	984562115
Firma	
Fecha	20/06/2024

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Matriz de validación del cuestionario Rendimiento Ocupacional

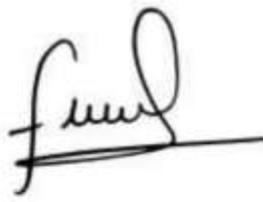
Definición de la variable Rendimiento Ocupacional: Según Koontz et al. (2017) lo definen como la orientación hacia el alcance de objetivos y la ejecución de planes. Subrayan la importancia de que las organizaciones cuenten con sistemas para evaluar el desempeño, basados en objetivos predefinidos, y que se complemente con una evaluación por parte del gerente en su rol dentro de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Eficiencia	Equidad en la distribución de recursos	1. En la institución, ¿se distribuyen los recursos de forma eficiente de acuerdo a las necesidades que posee el área de trabajo?	1	1	1	1	
		2. ¿Considera que la distribución de los recursos se realiza adecuadamente con los objetivos fijados a nivel institucional?	1	1	1	1	
	Logística adecuada	3. ¿Considera que las áreas de la institución se encuentran abastecidas adecuadamente?	1	1	1	1	
	Uso óptimo del presupuesto	4. ¿El presupuesto asignado se distribuye de manera objetiva con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos?	1	1	1	1	
		5. ¿Considera que se gestiona eficientemente el presupuesto para atender los requerimientos de la institución?	1	1	1	1	
Eficacia	Cumplimiento de metas	6. ¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas?	1	1	1	1	
		7. ¿Las metas fijadas en cada área son adecuadas, concisas y coherentes con la visión que persigue la entidad?	1	1	1	1	

	Cumplimiento de objetivos	8. ¿En la institución se trabaja de manera coordinada y en equipo para conseguir con mayor facilidad los objetivos previstos?	1	1	1	1	
		9. ¿Al finalizar el periodo se cumplen con los objetivos establecidos en un inicio?	1	1	1	1	
	Uso adecuado material tecnológico	10. ¿Usted se apoya de las herramientas tecnológicas con el fin de cumplir con lo solicitado?	1	1	1	1	
		11. ¿La institución cuenta con sistemas informáticos actualizados para facilitar la labor de los colaboradores?	1	1	1	1	
Adaptabilidad	Adecuación a los cambios	12. ¿Usted se adecua con facilidad a los cambios que se presentan en la institución?	1	1	1	1	
	Comprensión de las necesidades	13. ¿Usted reconoce las necesidades y falencias que posee la institución?	1	1	1	1	
	Solidaridad con los trabajadores	14. ¿Usted se solidariza con sus compañeros de trabajo cuando observa que poseen dificultades para alcanzar sus metas?	1	1	1	1	
	Respeto de funciones	15. ¿Usted muestra una actitud de respeto ante su jefe según las funciones asignadas?	1	1	1	1	
	Responsabilidad	16. ¿Usted se responsabiliza de sus acciones realizadas al interior de la entidad?	1	1	1	1	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código Versión : PP-G-02.02 Fecha : 06 : 01.04.2024 Página : 7 de 75
--	---	---

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Rendimiento Ocupacional
Objetivo del instrumento	Medir las dimensiones rendimiento ocupacional
Nombres y apellidos del experto	Giovana Araseli Flores Turpo
Documento de identidad	40183365
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Magíster Scientiae en Contabilidad y Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional del Altiplano – Puno
Cargo	Docente
Número telefónico	984562115
Firma	
Fecha	20/06/2024

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de fiabilidad de la prueba piloto

Fiabilidad del estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.981	16

Fiabilidad del rendimiento ocupacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	.0
Total		10	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.955	16

La confiabilidad de la prueba piloto se logró determinar por el Alfa de Cronbach, por ello, en la variable 01 (estrés laboral) fue de 0,981 y la variable 2 (rendimiento ocupacional) un valor de 0,955; estableciendo de acuerdo a la tabla de valoración que se encuentra en el rango de [0,9 y 1] indicando que se tiene una fiabilidad excelente.

Análisis de fiabilidad de la muestra total

Fiabilidad del estrés laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	44	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	16

Fiabilidad del rendimiento ocupacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	44	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	44	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	16

Tabla de fiabilidad

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

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

La confiabilidad de la muestra total se logró determinar por el Alfa de Cronbach, por ello, en la variable 01 (estrés laboral) fue de 0,850 y la variable 2 (rendimiento ocupacional) un valor de 0,895; estableciendo de acuerdo a la tabla de valoración que se encuentra en el rango de [0,8 y 0,9] indicando que se tiene una fiabilidad buena.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés Laboral	,264	44	,000	,757	44	,000
Rendimiento ocupacional	,170	44	,003	,913	44	,003

En referencia a la prueba de normalidad, se determinó trabajar con Shapiro – Wilk, ya que esta prueba se utiliza cuando la muestra es menor a 50, siendo el caso de una muestra total de 44, posteriormente se determinó el coeficiente de correlación, estableciendo el Rho de Spearman, ya que el nivel de significancia fue menor al 0.05, considerada como no paramétrica, ya que los datos establecidos no son normales.

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández & Fernández (2019)

Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

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

Título de la investigación: Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024.

Investigadora: Laura Roxana Apaza Diaz

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Callao, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se ha podido observar que en la institución existe cargas excesivas de trabajo, el exceso de horas de trabajo, ineficiente comunicación por parte de algunos jefes inmediatos hacia los colaboradores, así como un trabajo a presión que afecta negativamente la capacidad de los trabajadores para cumplir satisfactoriamente con sus tareas; mismas que estarían ocasionando malestar, desmotivación, quejas entre los trabajadores, que impactan en el clima laboral; constantes renunciaciones porque encuentran mejores oportunidades laborales, reducción de la habilidad de poder concentrarse, desatar cansancio mental y cansancio físico; afectando el rendimiento ocupacional y por ende el desarrollo de la institución.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Estrés laboral y rendimiento ocupacional en los trabajadores de una institución educativa privada del Cusco, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la **Investigadora [Apaza Diaz Laura Roxana]** email **LAAPAZADI@ucvvirtual.edu.pe** y Docente asesor García Yovera Abraham José al email: **jgarciaiov@ucvvirtual.edu.pe**.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

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

** Obligatorio a partir de los 18 años*