

NOMBRE DEL TRABAJO

01 - ARTÍCULO Roxana Nilda_v02.docx

AUTOR

ART Roxana

RECuento DE PALABRAS

7532 Words

RECuento DE CARACTERES

43809 Characters

RECuento DE PÁGINAS

27 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

914.7KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 16, 2024 6:48 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 16, 2024 6:49 AM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Estrés y desempeño laboral en los conductores de la empresa de taxi
turismo Juliaca**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor

Roxana Chura Javier
Nilda Nelida Quispe Quilca

Asesor

Mtro. Dante Ortiz Guillen

Juliaca, agosto de 2024

RESUMEN

El estrés laboral es una condición perjudicial que afecta el estado psicológico del individuo, ya que provoca respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante situaciones laborales de alta exigencia que superan los recursos personales y profesionales. Por esta razón, el propósito de esta tuvo como objetivo determinar la relación de estrés laboral y desempeño laboral de los conductores de la Empresa de Taxi Turismo Juliaca S.C.R.L, Juliaca. El diseño metodológico es investigación básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. La prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman para determinar la correlación existente entre estrés laboral y desempeño laboral. Para cumplir con el objetivo, se seleccionó una muestra de 66 transportistas, todos del sexo masculino, estos elegidos por el método no probabilístico por conveniencia. Se utilizó 2 instrumentos para la recolección de los datos: el cuestionario estrés laboral y desempeño laboral de Theorell-Karasek. Se encontró una asociación indirecta estadísticamente significativa entre las variables $r = -,321$. En conclusión, el estrés es una problemática común en el entorno organizacional, derivada de diversos factores relacionados con las condiciones de trabajo y aspectos personales. Este fenómeno produce en las personas efectos tanto fisiológicos como psicológicos, lo que impacta negativamente en su rendimiento y productividad.

Palabras clave: estrés laboral, salud laboral, calidad de vida, desempeño laboral, productividad

ABSTRACT

Work stress is a dangerous disease that alters the psychological state of the person, because it generates emotional, cognitive, physiological and behavioral reactions and responses in situations with high work demand that exceeds personal and work resources. Therefore, this research aimed to determine the relationship between work stress and work performance of the drivers of the Juliaca Tourism Taxi Company S.C.R.L, Juliaca. The methodological design is basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational research. The non-parametric Spearman Rho correlation test is used to determine the correlation between work stress and work performance. To achieve the objective, we worked with a sample of 66 transporters, among them 100% represented by the male sex, these chosen by the non-probabilistic method for convenience. Two instruments were used to collect data: the Theorell-Karasek job stress and job performance

questionnaire. A statistically significant indirect association was found between the variables $r = -.321$. In conclusion, stress is a prevalent problem in the organizational context that is generated by multiple factors associated with work and personal conditions and causes physiological and mental consequences in the individual that affect their performance and productivity.

Keywords: work stress, work health, quality of life, work performance, productivity

1 ¹⁸ INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las actividades laborales representan una gran prioridad en las personas económicamente activas. Ante esta situación, muchos hombres y mujeres se ven obligados a tener varios trabajos para satisfacer sus necesidades básicas y las de su familia (Bada Quispe et al., 2020). Es así, que la persona se encuentra sometida diariamente a un agotamiento físico y emocional, que posteriormente desencadena actitudes negativas hacia el trabajo, con manifestaciones de agotamiento, fastidio, enojo, entre otras (Saavedra et al., 2019).

El estrés, considerado por muchos un enemigo silencioso, se trata de una condición dinámica que varía de un individuo a otro, y cuyos estresores o focos disparadores pueden ser diversos; desde estar expuestos a una gran carga de trabajo, hasta laborar en horarios extendidos por recorte de personal (Morales, 2021).

Su presencia no solo se traduce en insatisfacción laboral, absentismo y/ o falta de compromiso del trabajador con la organización; sino que más frecuentemente se relaciona con los bajos índices de producción y rendimiento laboral, llevando incluso a la deserción de sus actividades laborales y en casos extremos la renuncia a sus puestos de trabajo, sin importar la condición de estabilidad que ello represente o la necesidad que tengan (Morales, 2021).

A comienzos del siglo XX, el estrés fue identificado como una condición que impacta de manera significativa en la sociedad, al punto de ser considerado como la enfermedad característica del siglo XXI. Por ello, las organizaciones e instituciones comenzaron a tener conciencia de que el daño y los problemas causados por el estrés afectaban negativamente el rendimiento de sus empleados (Osorio et al., 2017)

El bienestar psicológico en trabajadores en el Perú actual es un tema de creciente importancia debido a la alta carga de estrés laboral y la falta de condiciones laborales saludables (Aswan Technologies, 2024).

En el (Diario Gestión, 2021) indica que el 41% de trabajadores que tienen jornadas laborales mas de 55 horas semanales provocarían un factor de mortalidad en el trabajo por exceso de carga de laboral. Es así que el estrés laboral generaría problemas en la salud como ansiedad, depresión, lo cual se debe detectar porque afectan directamente a la calidad de vida y desempeño laboral.

Los espacios públicos urbanos son áreas donde las personas pueden moverse y socializar, facilitando el desarrollo de interacciones entre los residentes y la ciudad misma. Esto lleva a que se creen significados e interpretaciones sobre estos lugares. Al ser fruto de múltiples intenciones a lo largo del tiempo, estos espacios acumulan una historia que se reinterpreta continuamente, adquiriendo así un valor significativo tanto a nivel individual como grupal. Diversas investigaciones han demostrado que la actividad física en estos espacios puede actuar como un catalizador de bienestar psicológico y social, reduciendo el estrés y la ansiedad.

Estrés laboral:

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926, por Hans Selye, quien lo definió como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante (Pérez, 2017).

(Cabay et al., 2022) refuerza que el estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema, y la reacción inespecífica se describe en tres etapas de adaptación al estrés: alarma de reacción cuando el cuerpo detecta el estresor, fase de adaptación cuando el cuerpo reacciona ante el estresor, y fase de agotamiento, ya que por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que este problema aparece cuando las obligaciones y responsabilidades sobrepasan los esfuerzos, las habilidades y las capacidades del trabajador, lo que influye en su desempeño y su estado de salud (Chiang-Vega et al., 2018)

(Cabay et al., 2022) El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental, física y en el bienestar de una persona.

¹² Judge (2015, 637) señala: “El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe incierto e importante”. Este concepto subraya que el término estrés es bastante ambiguo. Mientras que para algunas personas la presión y la carga laboral pueden representar un desafío que impulsa un desempeño óptimo y la posibilidad de obtener un ascenso, promoción o aumento salarial en su organización, para otros puede significar malas políticas institucionales, abuso de poder o una organización funcional y estructural ineficaz. Esto, en algunos casos, podría llevar a niveles de desempeño muy bajos, relaciones inadecuadas entre jefe y subordinado, e incluso despidos o renunciaciones.

Según Fernández y Vásquez 2013 citado en (Reza 2018, 16) el estrés también se clasifica en dos subtipos:

- a) Estrés físico. ¹ El estrés físico es producido por el desarrollo de una enfermedad, por una infección aguda, por traumas, embarazo, etcétera.
- b) Estrés mental. Es aquel que se produce por angustias, preocupaciones en muchos casos de tipo afectivo, problemas en el trabajo, entre otros.

Ramos (2018) propone algunos tipos de estrés basados en la causa que los origina: 1) Estrés producido por las relaciones interpersonales; cuando las relaciones con otras personas carecen de confianza se entiende que el proceso comunicacional es inadecuado, de ello surgen tensiones emocionales y psicológicas en diferentes niveles y a nivel laboral, insatisfacción. 2) El estrés vinculado al desarrollo profesional es comúnmente observado en las instituciones públicas, donde la carencia o insuficiencia de presupuesto limita a los empleados en sus oportunidades de crecimiento, formación, y acceso a promociones basadas en el mérito. En contraste, las organizaciones privadas tienden a valorar altamente el capital humano, invirtiendo en su desarrollo con la perspectiva de obtener un retorno en forma de un mayor rendimiento para la empresa. Este tipo de situaciones genera tensiones en el individuo.

El estrés laboral se refiere a una alteración tanto mental como física en el individuo, que surge como respuesta a circunstancias ambientales o personales que representan un reto, conocidas como estresores. Estos factores pueden desencadenar una reacción favorable (eustress) o desfavorable (distress). Hay mayores implicaciones en la salud del individuo cuando aparece el distress, pues influye en la capacidad de afrontamiento frente al estresor (Buitrago-Orjuela et al., 2021)

Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo ha catalogado al estrés laboral como una epidemia mundial, a causa de la respuesta que puede tener el trabajador ante exigencias y presiones laborales que sobrepasan sus conocimientos y capacidades (Alhija, 2015). En consecuencia, el colaborador cuenta con una inadecuada capacidad para dar respuestas a exigencias de su organización, lo que le genera una respuesta psíquica desfavorable (Navinés et al., 2016).

Causas

Las principales fuentes de estrés laboral están vinculadas con la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo por parte de la organización y la desorganización en diversos aspectos, como la escasez de recursos, la comunicación deficiente, las relaciones sociales, las dinámicas laborales, los estilos de liderazgo y la falta de claridad en los roles. También influyen el ambiente organizacional, los horarios laborales prolongados, el insuficiente personal y las condiciones físicas del entorno laboral, como el ruido, la temperatura y otros factores del entorno donde se llevan a cabo las actividades. Tales factores están presentes en el sector terciario, principalmente, donde ejerce el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores administrativos, entre otros (Meade et al., 2020; Bhui et al., 2016).

Entre otras causas también se encuentran: mala comunicación de los supervisores y subalternos, falta de confianza para poder comunicarse sobre cómo se sienten, exigencias laborales muy altas, poco apoyo social, desorientación sobre las labores asignadas y factores extralaborales relacionados con la familia (Ellison & Caudill, 2020). Así mismo, la presencia de violencia, acoso laboral, dificultades en las relaciones interpersonales, condiciones precarias de la organización y largas jornadas de trabajo (Sahoo, 2016; Pulido, 2015). Ello da como resultado una respuesta fisiológica en el individuo, en relación con aspectos subjetivos y objetivos, como el contrato de trabajo, recompensas y políticas organizacionales (Monroy & Juárez, 2019).

Consecuencias generadas

La exposición a situaciones o contextos estresores afectan tanto la esfera individual como la organizacional, con implicaciones de tipo físico, como enfermedades cardiovasculares, cefalea, dificultades musculoesqueléticas, entre otras (Geremias et al., 2017), o de tipo psíquico, en las que se presenta depresión, ansiedad, despersonalización y trastornos del sueño (Navarro et al., 2018).

5 Los eventos laborales traumáticos pueden causar problemas cognitivos, psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos, lo que genera ausentismo, enfermedades y accidentes laborales. Cuando el individuo está bajo este factor de riesgo, le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal e, incluso, puede incidir en el consumo de tabaco, alcohol y drogas (Sarsosa & Charria, 2018; Zamora, 2016).

Otra implicación es el síndrome de burnout, también conocido como síndrome de agotamiento laboral, señalado como desgaste profesional, el cual se considera actualmente el daño psico- social más importante en la sociedad profesional (Guerrero et al., 2018).

Teorías del estrés laboral

a) Teoría de Cannon

El estrés laboral es una condición humana, que según (Cannon, 1932) lo determino como un enfoque fisiológico que se determina como una experiencia que afecta y responde a situaciones conflictivas, dando determinaciones al equilibrio interno del cuerpo y desencadenamiento (lucha y huida).

La respuesta del estrés según (Cannon, 1932) genera cambios en el ser humano, como el aumento de frecuencia cardíaca, dilatación de las vías respiratorias, aumento de adrenalina y supresión de funciones; es así que el estrés es una reacción natural producida por carga de trabajos o situaciones que nos permite adaptarnos.

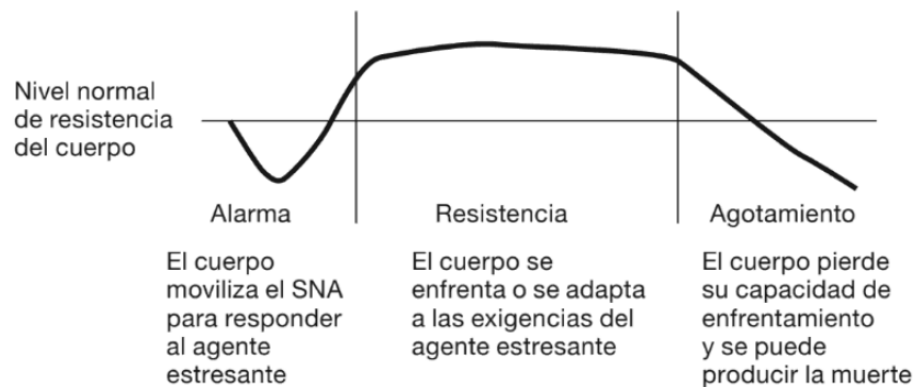
b) Teoría de Hans Seyle

Según (Seyle, 1973) nos propone el síndrome general de adaptación el cual es proceso que se desarrolla en tres fases, primeramente, se responde a una situación de estrés (fase de alarma), la adaptación al estrés (fase de resistencia) y situación grave de cansancio (fase de

agotamiento), determinándose como la fase más grave porque podría ocasionar enfermedades graves.

Figura 1

Modelo de respuestas físicas en tres fases de Hans Seyle

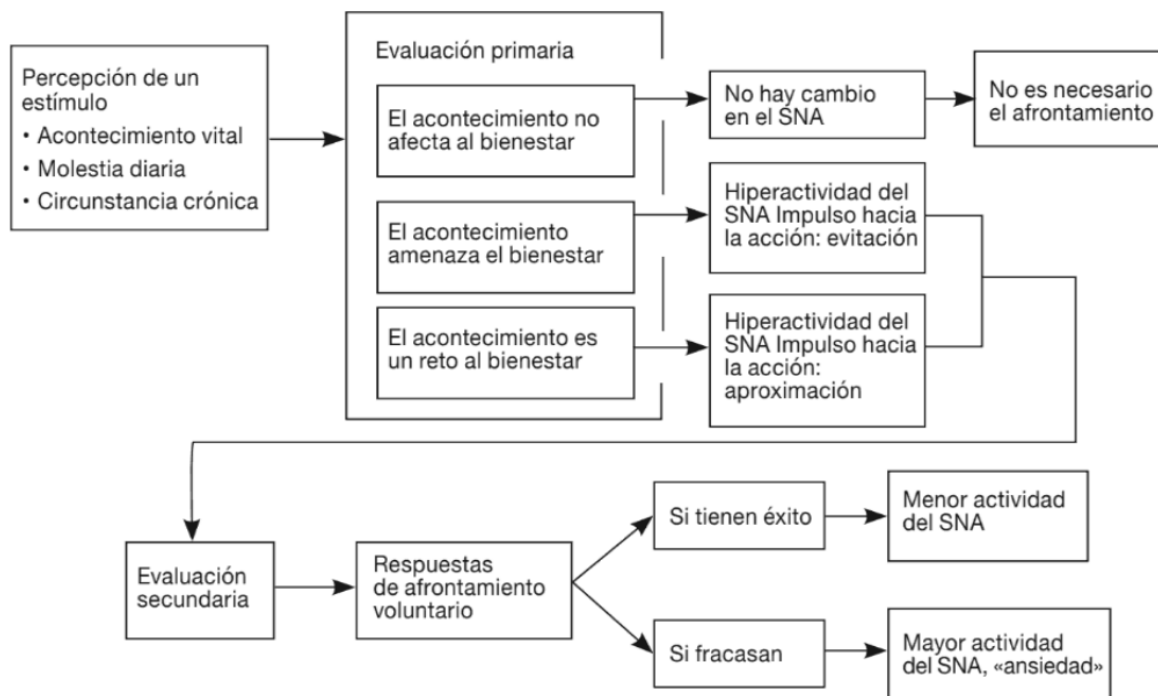


c) Teoría de Richard Lazarus

Según (Lazarus, 1986) determina al estrés como un problema de gran medida que puede ocasionar enfermedades graves, es así que lo determina en tres tipos de evaluación donde se concentra en las situaciones estresantes; como principal, secundario y reevaluación, el cual tiene como objetivo disminuir las situaciones difíciles que afectan al comportamiento y emociones.

Figura 2

El proceso del estrés según la descripción de Richard Lazarus



Desempeño laboral

Según Ares (2013, 44) el desempeño significa “ejercer las obligaciones inherentes a una profesión cargo u oficio; actuar, trabajar, dedicarse a una actividad”.

La satisfacción laboral se entiende como la postura que adopta el empleado hacia su trabajo. Esta postura se sustenta en las creencias y valores que el empleado va formando a lo largo de sus actividades laborales. Frederick Herzberg manifiesta que la satisfacción representa la correspondencia entre el trabajador y su puesto, puede ser intrínseca y extrínseca; es decir, que existen factores relacionados al ámbito interno del puesto de trabajo, así como factores externos que pueden influir en una alta o baja satisfacción laboral (Abrajan-Castro et al., 2009).

Según Teanga (2017), el desempeño laboral está influenciado por una serie de factores intrínsecos y extrínsecos que afectan el rendimiento de un trabajador, a continuación, se analizará cada uno de ellos:

- a) Factores intrínsecos: se sustentan en el valor intangible del trabajador, son las motivaciones, competencias, impulsos, capacidades, habilidades, valores, personalidad, que llevan al individuo a demostrar superación y deseo de alcanzar y conseguir metas, aspiraciones, objetivos, etc. Estos elementos aumentan cuando el empleado tiene la oportunidad de asumir el control sobre su labor, fijar sus propios objetivos, establecer sus propios indicadores y, en resumen, contar con autonomía para llevar a cabo sus tareas.
- b) Los factores sociodemográficos son variables estructurales que contribuyen al ³² análisis del rendimiento laboral. En cuanto al género, Teanga (2017) destaca que las mujeres tienden a ser más eficientes que los hombres, mientras que la probabilidad de abandonar el trabajo es mayor en los hombres. Según la OMS (citada en Teanga, 2017), las características asociadas a los hombres incluyen ⁴ ambición, competitividad, dominancia, agresividad y objetividad. Por otro lado, el estereotipo femenino resalta cualidades como sumisión, pasividad, cuidado hacia los demás, emotividad y subjetividad. Generalmente, se considera que las mujeres son más detallistas y perfeccionistas al elaborar informes o desarrollar proyectos, mientras que los hombres se enfocan en encontrar soluciones prácticas y rápidas, sin prestar demasiada atención a los detalles. Estas diferencias pueden influir significativamente en el rendimiento laboral, diferenciando un desempeño promedio de uno de alto nivel. Respecto a la ⁴ edad, aunque podría pensarse que no tiene un gran impacto en el desempeño, los estereotipos asociados a este factor pueden generar actitudes discriminatorias en el ámbito laboral. En el caso de los adultos, la experiencia y la capacidad de tomar decisiones suelen jugar ⁴ a su favor, mientras que los jóvenes destacan por su diligencia, espontaneidad, creatividad y flexibilidad, cualidades que los hacen atractivos para el mercado laboral. Sobre el ¹ estado civil, desde la perspectiva empresarial, los empleados casados son percibidos como más productivos y confiables, ya que tienen responsabilidades familiares y evitarían poner en riesgo su empleo. Un estudio de las universidades de California y Minnesota revela que "el matrimonio aumenta el salario de los trabajadores, ya que los casados suelen esforzarse más y buscar mejores oportunidades laborales" (Diario La Tercera, 2020, párr. 1). Finalmente, el tipo y

lugar de residencia también influyen. Teanga (2017) sostiene que los empleados que viven con sus familias cuentan con el apoyo emocional y la comprensión de sus seres queridos, lo que actúa como un motivador clave para un mejor rendimiento. Por el contrario, aquellos que residen lejos de sus familias, bajo presión y con múltiples responsabilidades, desarrollan una mayor madurez, lo que impacta positivamente en su desempeño laboral.

- c) ¹ Factores personales: Este constructo se sustenta en la emocionalidad y afectividad de las personas, que aportarán al trabajador con un mayor o menor grado de desempeño. A continuación, se detallan con mayor especificidad, cada uno de ellos: Aptitud: Según la Real Academia Española, la aptitud es la capacidad para operar competentemente en una determinada actividad y al estar asociada a la parte cognitiva de nuestro cerebro, influye en el nivel de rendimiento. Auto concepto: Según Teanga (2017, 31) es la “percepción que cada uno tiene de sí mismo y se forma a través de experiencias y relaciones con el entorno, es la imagen que el sujeto se forma de sí a partir del rendimiento y capacidades que lo determinan. El auto concepto puede limitar sus esfuerzos para rendir y por lo tanto influenciar fuertemente en su desempeño.” Motivación: esta variable está estrechamente asociada al aprendizaje, su grado de intensidad y duración, al ser un factor dinámico, confluyen en el nivel de desempeño de una persona, sin embargo, no actúa por sí solo requiere de otras condiciones o circunstancias como la satisfacción o refiriéndonos al ámbito laboral; del ambiente de trabajo, condiciones ergonómicas, relaciones jefe-subordinado y compañeros de trabajo, es decir, de otros aspectos que pueden en algunos casos precarizar la relación laboral y más bien generar un efecto divergente en la motivación del trabajador (Teanga 2017).
- d) Factores familiares: El núcleo familiar constituye el cimiento del comportamiento individual, el desarrollo psicosocial y la formación de la identidad personal. Es dentro de la familia donde comienzan a construirse las percepciones que cada individuo tiene de sí mismo, y donde se forjan tanto personas de bien como potenciales transgresores dentro de una sociedad que puede resultar absorbente.

- e) ¹ Factores sociales: Los factores sociales consideran las conexiones que se dan entre la persona y la sociedad, ya que es evidente que ejercen una clara influencia sobre el ser humano. El contexto sociocultural influye en la transmisión de patrones culturales como la valoración de status social, del prestigio, del poder, del placer, del ocio etc. lo que puede crear diferentes creencias como: superioridad, poder, popularidad, incluso inferioridad. (Teanga 2017,40)

¹⁰ Estrés laboral y Desempeño laboral

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), el estrés puede generar diversas consecuencias en el comportamiento, tales como modificaciones en la productividad, el ausentismo y la rotación laboral. Además, puede dar lugar a la adopción de ciertos trastornos alimenticios, ¹⁰ como el tabaquismo, el consumo excesivo de alcohol, y problemas relacionados con el sueño, como alteraciones o apnea del sueño.

¹ Reforzando el contexto entre estas dos variables, la tipología de estrés estudiada por Selye 1964 citado en (Ramos 2015, 47) señala: “el estrés laboral produce daños en el trabajador a nivel físico y mental, pero el estrés es necesario para la vida, un nivel adecuado de estrés estimula a las personas para conseguir metas y mejorar habilidades; por el contrario, su ausencia total, es incompatible con la vida de una persona”.

Mencionado investigador establece una relación entre estrés y rendimiento, mostrando diferentes tipos de personalidad dependiendo de los niveles de estrés al que son sometidos. Según Selye 1964 citado en (Ramos 2015) se definen las siguientes tipologías:

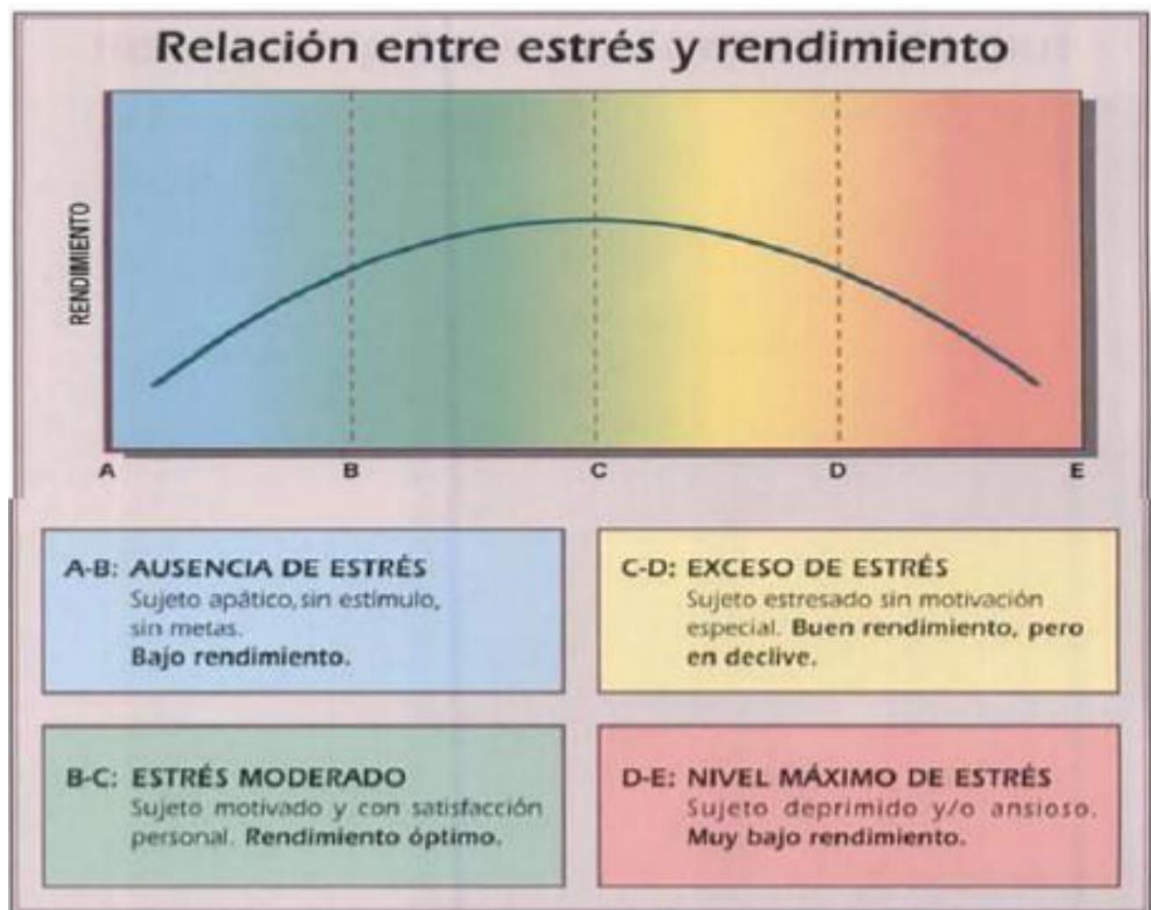
- a) El tramo (A-B); determina que en ausencia de estrés el trabajador puede presentar desmotivación laboral, carencia de aspiraciones, pueden caer en la monotonía laboral y no salir de su zona de confort, aunque éste no le guste o le satisfaga y son trabajadores con rendimiento bajo o mínimo ya que no buscan sobresalir y ser excelentes.
- b) El tramo B-C: corresponde a un nivel de estrés moderado, que se considera adecuado para que el empleado mejore sus habilidades. Aunque hay estrés presente, este es manejable ¹ y genera confianza en el trabajador al resolver los problemas que lo originan. El empleado se siente cómodo en su entorno laboral y

realiza sus tareas de manera óptima. Muchos de sus logros se atribuyen justamente a la cantidad equilibrada de estrés con la que opera.

- c) Tramo (C-D): Ante situaciones de estrés elevado, el empleado puede mantener un buen nivel de rendimiento durante un tiempo limitado. Sin embargo, el esfuerzo excesivo llevará a una disminución en su desempeño y, si no se aborda a tiempo, puede desencadenar los síntomas típicos del estrés. Tramo (D-E): En casos de estrés extremo, el trabajador se autoexige en exceso para resolver conflictos, lo que genera un estado de estrés a corto plazo, afectando negativamente su productividad y resultando en problemas de salud tanto física como mental.

Figura 3

Relación entre estrés y rendimiento



Fuente: Selye 1964 citado en (Ramos 2015, 48)

Antecedentes:

En la investigación de Cabay et al. (2022) titulada “Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba” con el objetivo determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital General Riobamba, de Ecuador, durante la pandemia de COVID-19. El estudio reveló que el 76% de los participantes presentaba un nivel bajo de estrés, aunque se identificó una relación notable entre los estresores y el área de trabajo. No se observó una correlación directa entre el estrés y la satisfacción laboral en el análisis de configuración; sin embargo, se detectaron conexiones entre diversos factores de ambos cuestionarios. No se halló una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables. En conclusión, estresores como el clima organizacional, la estructura territorial y la influencia del liderazgo incrementaron la probabilidad de impactar negativamente la satisfacción individual y los beneficios percibidos por el personal administrativo.

Una investigación publicada en la Revista Eugenio Espejo por la Universidad Nacional de Chimborazo expone la conexión entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo. El estudio, llevado a cabo en la Red de Salud de Trujillo durante el año 2019, incluyó a 98 empleados, de los cuales el 98% presentó niveles de estrés laboral entre medio y alto, mientras que el 39,8% mostró un desempeño laboral calificado como regular. Finalmente, se concluyó que el coeficiente de Rho de Spearman permitió identificar una correlación moderada y negativa entre el estrés y el rendimiento laboral, lo que significa que ambas variables están inversamente relacionadas.

En la investigación realizada por (Velásquez Fuentes, 2020), se ha concluido que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los promotores de Servicio de las Agencias del Distrito de Magdalena, en una Institución Financiera, determinándose una Chi cuadrado de Pearson de 0.576. Se verificó la presencia de problemas de estrés entre los trabajadores, detectándose cuatro casos de estrés. Esto permite afirmar que dicho factor impacta de forma adversa en el desempeño laboral de los promotores, llegando a la conclusión de que las repercusiones afectan la productividad en cada una de las agencias donde estos desempeñan sus funciones.

La compensación emocional también ²⁷ tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral y la eficacia de los empleados. Cuando estos se encuentran emocionalmente conectados con su trabajo y el entorno de la empresa, tienden a dedicarse más y comprometerse con los objetivos organizacionales. Esto se refleja en una mejora en la calidad y la eficacia de su desempeño laboral (Dessler y Varela, 2017). Además, el reconocimiento emocional puede favorecer la salud mental y emocional de los trabajadores. Aquellos que se sienten valorados y apoyados emocionalmente por su empresa experimentan niveles inferiores de estrés y fatiga, lo que contribuye a un ambiente laboral más saludable y a una mejor capacidad para enfrentar los desafíos laborales (Clodagh, 2021).

El valor de esta investigación reside en que, al centrarse en aspectos positivos del individuo, permitirá seleccionar herramientas psicológicas más adecuadas y efectivas para la prevención de enfermedades, tanto mentales como físicas. ¹⁵ En este contexto, el propósito principal del estudio es examinar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

2 MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño

El presente es un estudio cuantitativo, no experimental, dado que no se manipuló las variables y se evaluó los constructos tal como se presentan en el contexto de transporte Ato et al. (2013).

La investigación tiene un alcance descriptivo, que permite detallar situaciones, perfiles de persona, grupos, fenómenos o eventos que son de interés, al medir, y se evidencia las características cuando se someten a un análisis. (Hernández- Fernández & Baptista, 2004).

A su vez, se muestra un alcance correlacional que mide cada variable para ver si existe o no relación entre ellas; además de predecir el valor aproximado que tenga un grupo de individuos o fenómenos en una variable a partir del valor que tienen en la variable relacionada (Hernández- Fernández & Baptista, 2004).

2.2 Sujetos

Para el presente estudio se usó un tipo de muestreo no probabilístico intencional de modo que participaron voluntariamente 66 trabajadores de una empresa de transportes. De los cuales el 100% son hombres. En cuanto al estado civil, el 54.5% son solteros, el 34.8% son casados. Los participantes de 41 a 50 años representan el 16.7%, y los de 51 años o más el 10.6%.

2.3 Mediciones

Estrés y desempeño laboral: cuestionarios establecidos por Theorell- Karasek de su enfoque de riesgos psicosociales en el trabajo que evaluara el estrés laboral, así mismo (Grados, 2011) presenta en su libro las mediciones para evaluar el desempeño laboral

Los instrumentos escogidos poseen la confiabilidad a través del cálculo del alfa de Cronbach, siendo 0.97 para estrés laboral y de 0.872 para desempeño laboral.

Así mismo, poseen la validez estadística para ambas variables de estudio.

2.4 ² Análisis estadísticos

Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 27.0 los resultados descriptivos se expresaron en tablas de frecuencia y porcentaje, en cambio, el análisis inferencial se generó en base a un nivel de significancia del 95% ($p=0.05$), margen de error 5%. Por otra parte, se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (porque su población es mayor a 50 trabajadores) en las variables: estrés laboral y desempeño laboral, que pertenecen a la prueba estadística no paramétrica, porque no siguen una distribución normal, debido a que su nivel de significancia es menor al 5% ($p<0.05$). por lo que se utilizó la correlación de Rho de Spearman. Finalmente, para evaluar el efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente se realizó un modelo de regresión lineal simple para la verificación de la hipótesis o supuestos.

2.5 Declaración sobre aspectos éticos

Los participantes participaron voluntariamente, así mismo el cuestionario contenía el consentimiento informado en la parte inicial, esta investigación está amparada bajo el cuidado de la información anónima para fines académicos.

2 RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Según la tabla 1 muestra la distribución de una muestra de 66 personas en función de su edad, sexo y estado civil. La mayoría de los participantes tiene entre 31 y 40 años (47.0%), seguido por el grupo de 18 a 30 años (25.8%). Los participantes de 41 a 50 años representan el 16.7%, y los de 51 años o más el 10.6%. Todos los participantes son de sexo masculino (100.0%). En cuanto al estado civil, la mayoría son solteros (54.5%), el 34.8% están casados, el 10.6% son convivientes y no hay personas divorciadas (0.0%).

Tabla 1

Características demográficas de la población de estudio

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 30 años	17	25.8%
	31 a 40 años	31	47.0%
	41 a 50 años	11	16.7%
	51 años a mas	7	10.6%
Sexo	Femenino	0	0.0%
	Masculino	66	100.0%
Estado Civil	Soltero	36	54.5%
	Conviviente	7	10.6%
	Casado	23	34.8%
	Divorciado	0	0.0%
Total		66	100.0%

En la tabla 2, muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de dos variables y sus dimensiones relacionadas con el entorno laboral de un grupo de 66 personas. Para la variable "Estrés laboral," el 80.3% de las personas reportan un alto nivel de estrés, mientras que el 19.7% indican un nivel medio. En cuanto a "Control," el 72.7% tienen un alto control sobre su trabajo, y el 27.3% tienen un control medio. Respecto a las "Exigencias del trabajo," el 72.7% perciben altas exigencias y el 27.3% perciben exigencias medias. En la variable "Apoyo social," el 56.1% experimentan un alto apoyo social, mientras que el 43.9% reportan un apoyo social medio. Finalmente, en términos de "Desempeño laboral," el 100% de las personas se encuentran en un nivel medio de desempeño. En total, se consideran 66 personas en el estudio.

Tabla 2*Análisis descriptivo de las variables de estudio – general*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Estrés laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	13	19.7%
	Alto	53	80.3%
Control	Bajo	0	0.0%
	Medio	18	27.3%
	Alto	48	72.7%
Exigencias del trabajo	Baja	0	0.0%
	Media	18	27.3%
	Alta	48	72.7%
Apoyo social	Bajo	0	0.0%
	Medio	29	43.9%
	Alto	37	56.1%
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	66	100.0%
	Alto	0	0.0%
Total		66	100.0%

14 3.2 Prueba de normalidad

La tabla 3 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov aplicada a las variables de estrés y desempeño laboral. Dado que no se cumple con la suposición de distribución normal, esta prueba se clasifica como no paramétrica. El valor p obtenido es menor al 5% ($p < 0.05$), por lo que se empleó el coeficiente de correlación de Spearman Rho para el análisis.

Tabla 3*Análisis de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.159	66	0.001
Control	0.192	66	0.001
Exigencias del trabajo	0.343	66	0.001

Apoyo social	0.192	66	0.001
Desempeño laboral	0.362	66	0.001

3.3 Resultados correlacionales

En la tabla 4, presenta una serie de variables y su relación con el desempeño laboral, expresada a través de los coeficientes de correlación de Rho de Spearman (r) y los valores p (p). Todas las correlaciones son negativas, indicando que a medida que las variables aumentan, el desempeño laboral disminuye. El estrés laboral ($r = -0.321$, $p = 0.009$), el control ($r = -0.323$, $p = 0.008$) y las exigencias del trabajo ($r = -0.329$, $p = 0.007$) muestran correlaciones significativas al nivel del 1% ($p < 0.01$). El apoyo social ($r = -0.260$, $p = 0.035$) también tiene una correlación negativa significativa pero al nivel del 5% ($p < 0.05$). Estos resultados sugieren que altos niveles de estrés, bajo control, altas exigencias laborales y menor apoyo social están asociados con un desempeño laboral no favorable.

Tabla 4

Análisis de correlación entre las variables de estudio

Variable	Desempeño laboral	
	r	p
Estrés laboral	-,321**	0.009
Control	-,323**	0.008
Exigencias del trabajo	-,329**	0.007
Apoyo social	-,260*	0.035

4 DISCUSIÓN

El estrés laboral representa uno de los desafíos más significativos en el ámbito profesional, especialmente en sectores como el transporte, la salud, la educación y las finanzas, donde la prestación de servicios es el núcleo de sus operaciones. Este fenómeno tiene profundas repercusiones tanto a nivel personal como económico. Por ello, es esencial implementar estrategias que fomenten la salud mental y un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal para mejorar el bienestar de los empleados y promover un desarrollo económico

sostenible en el país. Los datos muestran que todas las correlaciones son negativas, lo que sugiere que a medida que aumentan las variables, el rendimiento laboral se reduce ($r = -0.321$, $p < 0.05$). Además, la influencia del liderazgo incrementa la probabilidad de afectar la satisfacción laboral en 8,3 veces en cuanto al entorno físico, 30 veces en relación con los beneficios percibidos y 21 veces en la satisfacción laboral general. Se demostró que se puede aumentar la satisfacción laboral y desempeño laboral de los empleados, a través de esfuerzos para reducir el estrés producido por la sobrecarga de trabajo, reducir los conflictos, asignar responsabilidades apropiadas y mejorar las políticas de desarrollo profesional de los empleados (Ramlawati et al., 2021). En el presente estudio no se evidenció una relación directa entre los factores estudiados, pero evidencia que cuando aumenta el estrés la probabilidad de afectar el desempeño laboral es significativa. Morales (2021) enfatiza que el descuido y despreocupación de este activo intangible (competencias, pensamientos, sentimientos, actitudes de las personas), desencadena situaciones de insatisfacción, absentismo, enfermedades profesionales, renunciaciones voluntarias repentinas, entre otras; y a nivel personal: deserciones académicas, divorcios y de forma extrema suicidios, propinados por diferentes situaciones o eventos traumáticos que pueden tener como foco disparador, el estrés. Por otro lado en la investigación de (Velásquez Fuentes, 2020) el tema de la relación del estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la Institución Financiera, es motivo de gran preocupación por las repercusiones en el ámbito personal y de la organización en sus estudios como: ausentismo, disminución del nivel de rendimiento y de las enfermeras, alta movilidad laboral, repercusión familiar, etc. Variables similares a desempeño laboral como es: clima organizacional, (Bada Quispe et al., 2020) encontró una la relación significativa e inversa entre clima organizacional y estrés laboral demuestra que, si en un ambiente de trabajo se mejora el clima organizacional, disminuirían los niveles de estrés, se evitarían problemas de ausentismo por agotamiento físico y mental, por lo que el director dentro de la institución educativa debería ejercer un liderazgo transformacional, y de esta manera se mejoran las relaciones interpersonales, se propicia un ambiente saludable entre los compañeros de trabajo.

Respecto al objetivo específico uno, descripción de las variables: en términos de frecuencias y porcentajes desde la visión de los transportistas se observa que el 80.3% percibe estrés laboral. Por su parte Cabay et al. (2022) en su estudio evidencia un porcentaje significativo de trabajadores experimental incomodidad en su trabajo (74%). También en la investigación de (Bada Quispe et al., 2020) encontró un nivel medio de estrés laboral en 80.7%, lo que refleja que

estos presentan una gran capacidad de afrontamiento frente a la respuesta de estrés; y que, a pesar de las condiciones adversas que puedan presentarse, el dominio de su autocontrol permite que estas situaciones no influyan directamente en sus emociones. Respecto al desempeño laboral, en la investigación se muestra que la mayoría tiene un nivel intermedio (100%). En un estudio de contexto diferente, en este caso educación: Bada-Quispe et al. (2020) Se observó un alto nivel de desempeño con un 78.6%, lo cual refleja el fuerte compromiso hacia su lugar de trabajo. A pesar de ser un grupo compuesto por personas con distintas formas de pensar y comportarse, procuran que sus interacciones estén fundamentadas en el respeto mutuo.

Claramente se evidencia una ausencia de factores imprescindibles en el correcto funcionamiento de una organización. En la investigación de (Ramos Narváez et al., 2020) logró evidenciar un nivel de bienestar psicológico de 80 personas (54%) presentan un nivel de bienestar alto, 23 personas (16%) un nivel moderado y 44 personas (30%) un nivel muy alto. Por lo tanto, comprender y gestionar adecuadamente el estrés laboral se ha convertido en un objetivo fundamental para las empresas que desean atraer, retener y motivar a su talento humano en un mercado laboral competitivo y en constante evolución (Fuchs y Sugano, 2009). Zegarra Barrios & Guiliana Georgina (2018) encontró que el 30% de los trabajadores alcanzó un nivel normal de bienestar psicológico, mientras que otro 30% obtuvo un nivel bajo. También en la investigación de Dávila Elescano & Nuñez-Hidalgo (2022) logró evidenciar solo un 3% de bienestar psicológico y 4.5% de desempeño laboral, donde se refleja que el bienestar psicológico se relaciona con la satisfacción laboral y el desempeño laboral, lo que a su vez puede influir en la productividad y el rendimiento.

Finalmente, Se recomienda que el plan de acción para reducir los efectos del estrés sea comunicado a los empleados de la unidad en análisis mediante charlas, conferencias y reuniones laborales, donde se expongan las estrategias y actividades propuestas por la institución. Es fundamental restablecer la confianza de los trabajadores y brindarles el apoyo necesario.

5 CONCLUSIÓN

La presente investigación ha demostrado que la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral es negativa y significativa, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es -0.321 y un valor p de 0.009. Esto indica que a medida que el nivel de estrés laboral aumenta, el desempeño laboral tiende a disminuir de manera significativa.

²² El impacto negativo del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores es evidente en diversos contextos laborales. La revisión de la literatura demuestra que niveles elevados de estrés laboral están asociados con una disminución en el rendimiento de los empleados. En particular, el estrés reduce la eficiencia con la que los trabajadores pueden cumplir sus tareas, afecta su capacidad de concentración y disminuye su motivación. El estrés crónico tiene consecuencias perjudiciales para la salud mental y física de los trabajadores, lo que a su vez afecta su rendimiento laboral. Investigaciones han mostrado que los empleados sometidos a estrés constante experimentan agotamiento, ansiedad y diversos problemas de salud física, como dolores musculares y enfermedades cardiovasculares. Este deterioro en la salud debido al estrés laboral disminuye la capacidad de los trabajadores para desempeñarse eficazmente en sus funciones, resultando en una menor productividad y un aumento en los errores laborales (Roe & Lee, 2021).

El entorno laboral de los transportistas urbanos es particularmente estresante debido a la naturaleza de su trabajo. Las largas horas de trabajo, las condiciones de tráfico impredecibles y las demandas físicas y mentales del trabajo contribuyen significativamente a altos niveles de estrés en este sector. Los transportistas urbanos, al enfrentarse a estas condiciones estresantes de manera regular, experimentan una disminución en su desempeño laboral, lo que puede tener implicaciones serias tanto para su bienestar personal como para la eficiencia del sistema de transporte urbano (Nguyen & Bui, 2020).

Existen relaciones significativas ²⁶ entre el estrés laboral y el desempeño en trabajadores del sector transporte, respaldando la necesidad de intervenciones específicas en este sector. Investigaciones recientes han encontrado ⁶ una correlación negativa y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el sector transporte, lo que indica que a medida que el estrés aumenta, el desempeño disminuye. Estos hallazgos subrayan la importancia de desarrollar y aplicar estrategias efectivas para manejar el estrés en el sector transporte para mejorar el bienestar de los trabajadores y optimizar su rendimiento (Lopez & Garcia, 2021).

En resumen, altos niveles de estrés en el trabajo están asociados con un rendimiento laboral inferior. Para mejorar y fomentar un ambiente laboral positivo y saludable se recomienda: ²⁵ realizar actividades en equipo que ayuden a socializar y liberar tensiones, mostrar ayuda en equipo ante posibles contratiempos laborales, ofrecer beneficios sociales y emocionales al

trabajador, conciliación con la vida familiar mediante políticas de flexibilidad horaria, actividades que fomenten emociones positivas como satisfacción, gratitud, alegría y amor. Para implementar estrategias de salario emocional: reconocimiento laboral y personal, flexibilidad horaria y facilidades para conciliar vida familiar y laboral, incentivos enfocados al bienestar psicológico de los trabajadores.

6 REFERENCIAS

- Abrajan-Castro MG, Contreras-Padilla JM, Montoya-Ramírez S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología* [Internet]. 2009 [citado 04/01/2021];14(1):105-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Alhija FN A. Teacher stress and coping: the role of personal and job characteristics. *Procedia Soc Behav Sci*. 2015;185:374-80. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.415>
- Ares, Antonio. 2013. Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Revista de Análisis Transaccional y Psicología Humanista* 02 (12): 98- 76 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4563591>.
- Bhui K, Dinos S, Galant M, de Jongh B, Stansfeld S. Percepciones de las causas del estrés laboral e intervenciones efectivas en empleados que trabajan en organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales: un estudio cualitativo. *Br J Psych Bull*. 2016;40(6):318-25. <https://doi.org/10.1192/pb.bp.115.050823>
- Chiang-Vega MM, Riquelme-Neira GR, Rivas-Escobar PA. Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Cienc y Trab* [Internet]. 2018 [citado 04/01/2021];20(63):178-86. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Diario La Tercera. 2020. Los hombres comprometidos son más productivos que los solteros. *Infobae*, 26 de abril. <https://www.infobae.com/2004/08/09/131807-los-hombres-comprometidos-son-mas-productivos-que-los-solteros/>.
- Ellison JM, Caudill JW. Working on local time: testing the job-demand-control-support model of stress with jail officers. *J Crim Justice*. 2020;70. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101717>
- Fernández, Silvestre y Rosalva Vásquez. 2013. *Efectos del estrés*. México, D.F: Editorial Plaza y Vladés.
- Geremias LM, Evangelista LF, da Silva RC, Furtado DS, Silveira-Monteiro C, Freitas CF. Prevalência do diabetes mellitus associado ao estresse ocupacional em trabalhadores bancários, Minas Gerais, Brasil. *Rev Cuid*. 2017;8(3):1863-74. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v8i3.442>
- Guerrero E, Gómez R, Moreno J, Guerrero M. Factores de riesgo psicosocial, estrés percibido y salud mental en el profesorado. *Rev Clín Contemp*. 2018;1(9):1-12. <https://doi.org/10.5093/cc2018a2>
- Lopez, M., & Garcia, F. (2021). Stress and performance in the transportation industry: A correlational study. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 139, 20-30. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.08.001>
- Meade GM, Charron LS, Kilburn LW, Pei Z, Wang H-Y, Robinson S. A model of negative emotional contagion between male-female rat dyads: effects of voluntary exercise on stress-

- induced behavior and BDNF-TrkB signaling. *Physiol Behav.* 2020;234:113286. <https://doi.org/10.1016/j.physbeh.2020.113286>
- Monroy A, Juárez A. Factores de riesgo psicosocial laboral en académicos de instituciones de educación superior en Latinoamérica: una revisión sistemática. *Propósitos y Representaciones.* 2019;7(3):248- 72. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.361>
- Navarro S, López B, Heliz J, Real M. Estrés laboral, burnout y estrategias de afrontamiento en trabajadores que intervienen con menores en riesgo de exclusión social. *Aposta [internet].* 2018;(78):68-96. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4959/495958406003/html/>
- Navinés R, Martín-Santos R, Olivé V, Valdés M. Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clín.* 2016;146(8):359-66. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2015.11.023>
- Nguyen, H. T., & Bui, L. N. (2020). Job stress among urban transport workers: An occupational health perspective. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 74, 131-140. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.08.015>
- Osorio JE, Cárdenas Niño L. Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas. Perspect Psicol [Internet].* 2017 [citado 04/01/2021];13(1):81-90. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Pérez Martínez J. Trata el estrés con PNL [Internet]. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces; 2017 [citado 04/01/2021]. Disponible en: https://www.cerasa.es/libro/trata-el-estres-con-pnl_49747/
- Pulido E. Investigaciones en factores psicosociales en el trabajo en Colombia: una revisión. *Inclusión Desarr.* 2015;3(1):83-95. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.inclusion.3.1.2016.83-95>
- Ramlawati R, Trisnawati E, Yasin N, et al. External alternatives, job stress on job satisfaction and employee turnover intention. *Management Science Letters [Internet].* 2021 [citado 04/01/2021];11(2):511-8. Disponible en: <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.9.016>
- Ramos, Paola. 2018. Técnicas de relajación para reconducir el estrés en el trabajo. España: ICB Editores.
- Reza, Mayorie. 2018. El estrés laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal de planta del Consorcio Abrus-Havoc en el año 2017. Tesis de titulación de Psicóloga Organizacional, Pontificia Universidad Católica del Ecuador <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14657/DISERTACI%C3%93N%20-%20MAYORIE%20ALEXANDRA%20REZA%20QUIROLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Robbins, Stephen y Timothy Judge. 2009. Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición. México: Editorial Mexicana.
- Roe, C. M., & Lee, T. P. (2021). Chronic workplace stress and its effects on employee health and performance. *Journal of Applied Psychology*, 106(3), 324-337. <https://doi.org/10.1037/apl0000817>
- Saavedra I, García J, Llamazares J, Arbesú E, López A. Grado de burnout en especialistas en

- formación de medicina y psicología clínica. Educ Med [revista en Internet]. 2019 [cited 30 Ene 2020] (487): [aprox. 14p]. Available from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181319301032/pdf?md5=24bd8a50696d ff53c939dc7e64f750a9&pid=1-s2.0-S157518131 9301032-main.pdf>.
- Sahoo SR. Management of stress at workplace. Global J Manag Bus Res Adm Manag. 2016;16(6):1-8.
- Sarsosa K, Charria V. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Univ Salud. 2018 ene 21;1:44- 52.
<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Selye H. From dream to discovery. On being a scientist. New York: McGraw-Hill, 1964.
- Teanga, Alex. 2017. Factores que influyen en el desempeño de la práctica pre profesional de los internos rotativos de enfermería. Tesis de titulación de Enfermería, Universidad Técnica del Norte.
- Zamora D. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Rev Gest Pers Tecnol. 2016 may;1(25):88-90.
- Aviles-Peralta, Y. (2024). Emotional Salary: beyond traditional compensation. *Región Científica*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.58763/rc2024191>
- Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146.
<https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Cabay, K., Noroña, D., & Vega, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69–83. <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v44n1/1684-1824-rme-44-01-69.pdf>
- Morales, 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. *Insercion Laboral de Pcdy Su Impacto En La Medicion Del Clima Organizacional y Desempeño En El Banco Pichincha*, 1–88.
- Ramos Narváez, A. D., Coral Bolaños, J. A., Villota López, K. L., Cabrera Gómez, C. C., Herrera Santacruz, J. P., & Ivera Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativo de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39, 237–250.
- Velásquez Fuentes, C. (2020). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar , en una institución financiera , 2019 - 2020 Labor Stress and its relationship with the performance of service promoters of t. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 2215, 2019–2020.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/1492/2075/>

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uasb.edu.ec Internet	5%
2	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Internet	2%
3	repositorio.upeu.edu.pe Internet	2%
4	Universidad de San Martín de Porres on 2023-05-25 Submitted works	1%
5	revistasdigitales.uniboyaca.edu.co Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	docs.google.com Internet	<1%
8	researchgate.net Internet	<1%

9	revmedicaelectronica.sld.cu Internet	<1%
10	Universidad Privada Boliviana on 2023-05-30 Submitted works	<1%
11	revreumatologia.sld.cu Internet	<1%
12	Universidad Estatal de Milagro on 2022-02-21 Submitted works	<1%
13	Universidad Politécnica de Madrid on 2024-09-10 Submitted works	<1%
14	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-18 Submitted works	<1%
15	uncedu on 2024-01-11 Submitted works	<1%
16	cienciamatriarevista.org.ve Internet	<1%
17	repositorio.uigv.edu.pe Internet	<1%
18	redalyc.org Internet	<1%
19	repositorio.upagu.edu.pe Internet	<1%
20	Universidad del Norte, Colombia on 2023-11-18 Submitted works	<1%

21	laccei.org Internet	<1%
22	repositorio.pucesa.edu.ec Internet	<1%
23	Fundación Universitaria del Area Andina on 2024-04-25 Submitted works	<1%
24	repositorio.utn.edu.ec Internet	<1%
25	Universidad Abierta para Adultos on 2023-08-26 Submitted works	<1%
26	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-15 Submitted works	<1%
27	repositorio.unal.edu.co Internet	<1%
28	tesis.unap.edu.pe Internet	<1%
29	worldwidescience.org Internet	<1%
30	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-09-07 Submitted works	<1%
31	González Alejo, Raúl Manuel. "Estrés Percibido y Desempeño Laboral d..." Publication	<1%
32	Universidad Privada Boliviana on 2023-11-29 Submitted works	<1%

33

Universidad del Norte, Colombia on 2015-05-27

Submitted works

<1%

34

Universidad del Norte, Colombia on 2022-11-19

Submitted works

<1%

35

nanopdf.com

Internet

<1%

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela...
repositorio.upeu.edu.pe:8080

en los

repositorio.upeu.edu.pe

en la Revista Eugenio Espejo por la Universidad Nacional de Chimborazo

repositorio.uasb.edu.ec

Tabla 1 Características demográficas de la población de estudio Variable Categoría...

repositorio.upeu.edu.pe:8080