



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Incidencia del estrés en el desempeño laboral de los  
trabajadores de los restaurantes de un boulevard, en la  
ciudad de Piura 2024**

Tesis para optar el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas

**Steven Alonso Seminario Núñez  
Julisa Daniela Vásquez Rioja**

**Asesor:  
Mgtr. Martha Marina Casas Casas**

**Piura, octubre de 2025**

### Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Steven Alonso Seminario Núñez, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 71089482, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

“Incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un boulevard, en la ciudad de Piura 2024”

El mismo que presento bajo la modalidad de Tesis para optar el Título profesional de administrador de empresas.

Que el trabajo se realizó en coautoría con los siguientes alumnos de la Universidad de Piura.

- Julisa Daniela Vásquez Rioja, identificado con DNI: 70275272

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Martha Marina Casas Casas, identificado con DNI: 42732682

Declaro (declaramos) que:

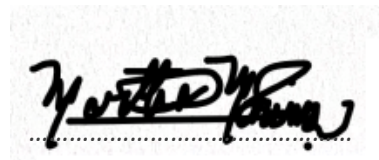
Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 23/10/2025.



Firma del autor<sup>1</sup>

Marcador no definido.



Firma del asesor<sup>iError!</sup>

<sup>1</sup> Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

### Declaración Jurada de Originalidad del Trabajo Final

Yo, Julisa Daniela Vásquez Rioja, egresado del Programa Académico de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura, identificado(a) con DNI: 70275272, declaro que:

Soy autor del trabajo final titulado:

“Incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un boulevard, en la ciudad de Piura 2024”

El mismo que presento bajo la modalidad de Tesis para optar el Título profesional de administrador de empresas.

Que el trabajo se realizó en coautoría con los siguientes alumnos de la Universidad de Piura.

- Steven Alonso Seminario Núñez, identificado con DNI: 71089482

El texto de mi trabajo final es original y no vulnera los derechos de terceros o, de ser el caso, derechos de los coautores, incluidos los derechos de propiedad intelectual, datos personales, entre otros. En tal sentido, el texto de mi trabajo final no ha sido plagiado total ni parcialmente, para lo cual, he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas. Asimismo, el texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico; y que la investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.

En caso de detectarse el incumplimiento de lo declarado asumo frente a terceros, la Universidad de Piura y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

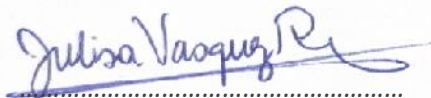
La asesoría del trabajo estuvo a cargo de los siguientes docentes de la Universidad de Piura:

- Mgtr. Martha Marina Casas Casas, identificado con DNI: 42732682

Declaro (declaramos) que:

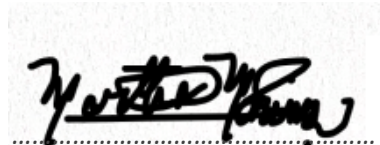
Luego de haber empleado el software de coincidencia Turnitin, revisado las fuentes de información señaladas por el autor, y en razón de mi (nuestra) experiencia como investigador(es), declaro (declaramos) que las ideas expuestas en el trabajo final alcanzan las condiciones de calidad, integridad y originalidad acorde a los objetivos institucionales y estándares en materia de investigación. Finalmente, no asumo (asumimos) responsabilidad por la posible vulneración de derechos de autor en el trabajo final referido, pues tal responsabilidad es exclusiva del autor.

Fecha: 23/10/2025.



Firma del autor<sup>2</sup>

Marcador no definido.



Firma del asesor<sup>iError!</sup>

<sup>2</sup> Firma idéntica al DNI. No se admite digital, salvo certificado.

## Dedicatoria

A mis padres Janeth y Tito,  
para mi hermano Alex, quienes  
son un apoyo incondicional para mí.

Steven Seminario



A Dios, mis padres, y mi hermana,  
este trabajo es de ustedes.

Julisa Vásquez

### **Agradecimientos**

Agradecemos en primer lugar a Dios, por darnos sabiduría, fortaleza y sobre todo perseverancia para culminar esta etapa tan importante para nosotros.

A nuestros docentes y asesores, por su dedicación, paciencia y compromiso en esta investigación.

Gracias por compartir sus conocimientos.

Y a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron en este proceso, gracias. Este logro también es de ustedes.



## Resumen

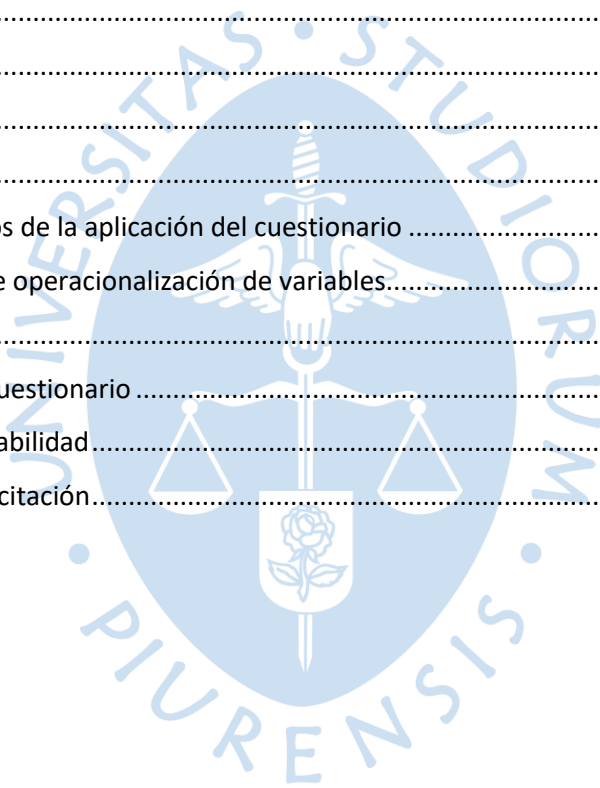
La gestión del estrés es esencial para alcanzar un buen desempeño laboral, ya que un entorno de trabajo saludable favorece la productividad y el bienestar de los empleados. En este contexto, se llevó a cabo un estudio descriptivo correlacional transversal para evaluar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de 27 trabajadores de restaurantes ubicados en el Boulevard de Piura. A través de un cuestionario estructurado, se recopiló información sobre los niveles de estrés experimentados por los empleados y su relación con su rendimiento laboral. Los resultados indican que el estrés afecta significativamente la productividad y la calidad del servicio, con factores como la carga de trabajo, las demandas de atención al cliente y la presión por cumplir con los estándares establecidos siendo, como los principales elementos identificados. El análisis realizado evidencia que la adecuada gestión del estrés constituye un factor determinante para incrementar el rendimiento laboral y propiciar un clima organizacional más sano en dichos establecimientos.



## Tabla de Contenido

Introducción .....	11
Capítulo 1. Generalidades .....	12
1.1 Área de especialización .....	12
1.2 Línea de investigación .....	12
1.3 Enfoque y paradigma.....	12
1.4 Tema .....	12
1.5 Título.....	12
Capítulo 2. Planteamiento de la investigación .....	13
2.1 Caracterización de la realidad problemática.....	13
2.2 Identificación y formulación del problema .....	15
2.2.1 Problema general.....	15
2.3 Justificación .....	15
2.3.1 Justificación social.....	15
2.3.2 Justificación teórica .....	15
2.3.3 Justificación práctica.....	16
2.3.4 Justificación metodológica.....	16
2.3.5 Justificación geográfica.....	16
2.4 Limitaciones de la investigación .....	16
2.5 Objetivos.....	17
2.5.1 Objetivo general .....	17
2.5.2 Objetivos específicos .....	17
2.6 Antecedentes del estudio.....	17
2.6.1 Variable estrés .....	17
2.6.2 Variable desempeño laboral.....	22
Capítulo 3. Marco teórico.....	29
3.1 Estrés .....	29
3.1.1 Definición de estrés .....	29
3.1.2 Estrés en el ámbito laboral .....	29
3.1.3 Factores estresantes.....	31
3.1.4 Teoría del estrés laboral .....	32
3.1.5 Síntomas del estrés laboral.....	33
3.2 Desempeño laboral .....	34
3.2.1 Otros factores que influyen en el desempeño laboral .....	37
3.2.2 Definición de desempeño laboral: contextual y contraproducente .....	37

Capítulo 4. Marco metodológico.....	39
4.1 Diseño de la investigación .....	39
4.2 Población .....	39
4.3 Instrumento.....	40
4.4 Validez y confiabilidad.....	41
Capítulo 5. Análisis de resultados.....	42
5.1 Introducción .....	42
5.1.1 Análisis descriptivo .....	42
5.1.2 Análisis normalidad de variables .....	62
5.1.3 Análisis inferencial correlacional .....	62
Conclusiones.....	68
Recomendaciones .....	73
Referencias.....	75
Apéndices .....	82
Apéndice 1: Resultados de la aplicación del cuestionario .....	83
Apéndice 2: Cuadro de operacionalización de variables.....	85
Anexos.....	86
Anexo 1: Modelo de cuestionario.....	87
Anexo 2. Análisis de fiabilidad.....	91
Anexo 3. Plan de capacitación.....	93



## Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Antecedentes de estrés laboral.....	21
<b>Tabla 2</b> Antecedentes de desempeño.....	27
<b>Tabla 3</b> Frecuencia de nivel de Fatiga .....	42
<b>Tabla 4</b> Frecuencia de nivel pérdida de paciencia .....	43
<b>Tabla 5</b> Frecuencia de agotamiento emocional.....	45
<b>Tabla 6</b> Frecuencia de nivel de descontrol.....	46
<b>Tabla 7</b> Frecuencia de nivel de ansiedad .....	46
<b>Tabla 8</b> Frecuencia de despersonalización.....	48
<b>Tabla 9</b> Frecuencia de aspiraciones personales negativas.....	49
<b>Tabla 10</b> Frecuencia de no logro de objetivos personales.....	50
<b>Tabla 11</b> Frecuencia de expectativas personales negativas.....	51
<b>Tabla 12</b> Frecuencia de nivel de estrés .....	52
<b>Tabla 13</b> Frecuencia de esfuerzo.....	53
<b>Tabla 14</b> Frecuencia de soluciones creativas .....	54
<b>Tabla 15</b> Frecuencia de actualización de conocimientos.....	55
<b>Tabla 16</b> Frecuencia de deficiencia en el rendimiento de tarea.....	56
<b>Tabla 17</b> Frecuencias de aspectos negativos: comportamiento contraproducente.....	57
<b>Tabla 18</b> Frecuencias de planificación de actividades .....	58
<b>Tabla 19</b> Frecuencias de participación de actividades.....	59
<b>Tabla 20</b> Frecuencias de rendimiento de contexto.....	60
<b>Tabla 21</b> Frecuencias de desempeño laboral.....	61
<b>Tabla 22</b> Prueba de normalidad.....	62
<b>Tabla 23</b> Relación y nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un boulevard, piura 2022.....	63
<b>Tabla 24</b> Prueba ANOVA – variables A.....	63
<b>Tabla 25</b> Relación y nivel de incidencia del agotamiento emocional en el desempeño, mediante regresión lineal.....	64
<b>Tabla 26</b> Prueba ANOVA – variables B .....	64
<b>Tabla 27</b> Relación y nivel de incidencia de la despersonalización en el desempeño laboral, mediante regresión lineal.....	65
<b>Tabla 28</b> Prueba ANOVA – variables C .....	65
<b>Tabla 29</b> Relación y nivel de incidencia de las expectativas personales en el desempeño laboral, mediante regresión lineal.....	66
<b>Tabla 30</b> Prueba ANOVA – variables D.....	67

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de fatiga.....	43
<b>Figura 2</b> Nivel de pérdida de paciencia .....	44
<b>Figura 3</b> Nivel de agotamiento emocional .....	45
<b>Figura 4</b> Nivel de descontrol .....	46
<b>Figura 5</b> Nivel de ansiedad .....	47
<b>Figura 6</b> Nivel de despersonalización.....	48
<b>Figura 7</b> Nivel de aspiraciones personales negativas.....	49
<b>Figura 8</b> Nivel de no logro de objetivos personales.....	50
<b>Figura 9</b> Nivel de expectativas personales negativas.....	51
<b>Figura 10</b> Nivel de estrés – variable acumulada .....	52
<b>Figura 11</b> Nivel esfuerzo.....	53
<b>Figura 12</b> Nivel soluciones creativas .....	54
<b>Figura 13</b> Actualización de conocimientos.....	55
<b>Figura 14</b> Nivel de deficiencia en el Rendimiento de tarea .....	56
<b>Figura 15</b> Nivel de aspectos negativos .....	57
<b>Figura 16</b> Nivel de planificación de actividades A.....	58
<b>Figura 17</b> Nivel de participación de actividades B .....	59
<b>Figura 18</b> Nivel de rendimiento de contexto .....	60
<b>Figura 19</b> Nivel de desempeño laboral .....	61

## Introducción

El estrés laboral ha emergido como un elemento crítico que afecta sustancialmente en el desempeño de los empleados dentro de múltiples estructuras organizacionales. En un entorno laboral caracterizado por una creciente complejidad operativa, la sobrecarga de exigencias y la presión sistemática por el cumplimiento de metas temporales y cuantitativas inducen elevados niveles de estrés, repercutiendo en la salud física y mental del capital humano. Esta problemática no solo reduce el rendimiento individual, sino que también altera la manera en el que grupo trabaja junto y el ambiente dentro de la empresa. Por ello, entender el impacto del estrés en el rendimiento laboral permite plantear estrategias que ayuden al bienestar de los empleados y, al mismo tiempo, aumenten la productividad de la organización. Frente a esta situación, tratar el estrés no es solo necesario, también es una forma de mejorar el bienestar en el trabajo y lograr mejores resultados.

En los restaurantes del Boulevard de la ciudad de Piura, el tema del estrés laboral se ha vuelto un asunto destacado. El personal de estos establecimientos enfrenta un entorno de mucha presión, en el que la rapidez y la buena atención son fundamentales para el éxito del restaurante. Esta situación, sumada a la necesidad de cumplir con estándares de calidad, genera altos niveles de estrés que impacta tanto la salud del personal como la experiencia del consumidor. Todo esto evidencia la importancia de identificar y controlar las causas del estrés en estos locales, ya que no solo ayudará a que los empleados rindan mejor, sino que también creará un ambiente sano y permitirá brindar un mejor servicio.

Frente a esta realidad, no solo es importante medir cuanto influye el estrés en estos restaurantes, sino también detectar que factores son los que lo provocan. Saber de dónde proviene el estrés, ya sea por carga laboral, ausencia de apoyo del equipo o una mala organización del tiempo, ayudará a diseñar estrategias más efectivas para disminuirlo, y así cuidar la salud del personal y a su vez la experiencia del cliente.

En consecuencia, una intervención holística sobre los factores psicosociales del trabajo no solo favorece la consolidación de climas laborales saludables y productivos, sino que también fortalece los cimientos de una cultura organizacional enfocada a una alta performance y la excelencia en la prestación gastronómica.

## Capítulo 1. Generalidades

### 1.1 Área de especialización

Administración de Empresas.

### 1.2 Línea de investigación

Recursos Humanos.

### 1.3 Enfoque y paradigma

Cuantitativo y positivista.

### 1.4 Tema

Variable 1: Estrés laboral.

Variable 2: Desempeño laboral.

### 1.5 Título

Incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura 2025.



## Capítulo 2. Planteamiento de la investigación

### 2.1 Caracterización de la realidad problemática

Actualmente, son varios los aportes que estiman la importancia del manejo del estrés al ser un padecimiento que afecta los niveles no sólo mentales sino también físicos de la persona por ello, Valdez et al. (2022) afirman que el estrés es un malestar con tintes subjetivos que causa alteraciones del tipo emocional los cuales necesariamente generan un bajo rendimiento en el contacto social y profesional causando un desempeño laboral deficiente, en el cual los síntomas más resaltantes aparecen cuando el individuo está sujeto a una alta carga emocional la cual no puede ser superada de forma acertada.

Siendo un elemento significativo que últimamente ha incremento de manera exponencial, la Organización Mundial de la Salud (2023) actualiza sus parámetros y afirma que dicha situación es una estado mental producto de un grado de incertidumbre alto frente a las adversidades y hechos cotidianos, lo cual causaría en el individuo una situación de alteración en su bienestar físico. Además, dicho padecimiento afectaría de manera directa a las actividades físicas y psicológicas, promoviendo un sentimiento de agobio al no tener conocimiento de cómo lidiar con dicho sentimiento o emoción.

En el ámbito laboral, el estrés ha generado conmoción al no ser un elemento aislado a los niveles de productividad y que a su vez se ha constituido como el pilar estructural de las actuales estrategias de incentivación laboral, consideradas en el ámbito de desarrollo personal y motivacional de las empresas hoy en día. Es por eso, que visto desde un aspecto de desempeño suscita el análisis de su tratamiento consecuente al estar relacionado con factores de riesgo que disminuirían notablemente la actividad física y mental del colaborador (Cassaretto et al., 2024). Con ello, afirman que: Cuando la exposición a estímulos estresores se torna crónica y sistemática, dicha condición puede derivar en un estado clínico identificado como síndrome de desgaste ocupacional (burnout), o en manifestaciones incipientes de disfunción profesional, las cuales comprometen severamente la calidad de vida y la homeostasis neuropsicológica del sujeto afectado. Este síndrome se configura como una alteración multicomponente que comprende tres dimensiones fundamentales: a) Desgaste emocional, entendido como un estado de agotamiento afectivo persistente, acompañado por una afectividad negativa hacia las responsabilidades laborales; b) Despersonalización o cinismo, evidenciado en la adopción de actitudes disociativas o respuestas conductuales de rechazo hacia compañeros, usuarios o beneficiarios del servicio; y c) Ineficacia profesional percibida, que se traduce en la disminución de la autoeficacia, el empobrecimiento del sentido de logro y la autovaloración comparativa negativa respecto del grupo laboral circundante (Cassaretto et al., 2024, p.145).

Por otro lado, existe mayor probabilidad de presentar alturas de estrés en trabajos que son desarrollados de manera presencial y que además tengan un contacto directo con un entorno en el cual existe una ilación constante con diferentes horizontes de exigencia, esto promueve que el

agotamiento psicológico se transmute en un constituyente de trance para la salud del colaborador ya sea de forma física o mental en el cual se demuestre pérdida de interés por el desenvolvimiento adecuado de funciones en la empresa (V. G. Ortiz et al., 2019).

El nivel del estrés en el ámbito laboral, si bien está relacionado a diferentes factores tanto internos como externos, se han evaluado varias alternativas para orientar los componentes incidentes a fin de reducir sus efectos, como para identificar elementos de calidad preventiva haciendo énfasis en ítems controlables como es la supervisión y la administración de recursos dentro del centro laboral, lo cual en su actuación mejoraría notablemente el equilibrio laboral y personal. Por otro lado, esto impulsaría medidas de relación importantes como son la comunicación y el autocuidado en riesgos de carácter psicosocial impactando de manera favorable en la salud ocupacional (Lizardo, 2022).

En ese sentido, los trabajadores de atención al público consideran que las actividades desarrolladas por las empresas son insuficientes ya que existe una exigencia por el acatamiento de los términos formulados por el negocio y a su vez eso involucraría su permanencia respecto a su estado laboral. Siendo un eje fundamental en el incremento del nivel de estrés ocupacional la desinformación sobre las actividades a futuro de la empresa y los conflictos ya sea internos o externos entre los rases jerárquicos al no encontrar una posición de fluidez en los objetivos propuestos entre ambos actores (Cruz-Zuñiga et al., 2021).

La desaceleración económica también ha sido un factor que ha impulsado la rigidez en las decisiones relacionadas al cumplimiento de un desempeño laboral exitoso, proponiendo mayores exigencias sobre el nivel de ingresos que debería obtener una empresa para sobrevivir en un ambiente agreste y convulsionado, además de las nuevas medidas que contraponen la calidad de trabajo de los colaboradores y su bienestar dentro y fuera de la empresa con la cual contraen una relación laboral (C. Delgado et al., 2023). Es correcto afirmar, que en el caso peruano propiamente dicho, el ministerio de la sección pertinente ha suscitado de manera reiterativa la importancia de optimar y conservar ambientes apropiados para el desarrollo de funciones que vayan de acuerdo a la sostenibilidad integridad biopsicosocial del colaborador, estas medidas no siempre son evidentes de manera tangible, ya que varias de ellas poseen su origen en la necesidad del empleador en el impulso hacia su negocio y la conservación del puesto de trabajo por parte del colaborador (Lizardo, 2022).

En la búsqueda incansable de un desempeño laboral exitoso, se justifica muchas veces la estrategia utilizada pasando por alto los factores que involucran el bienestar efectivo del colaborador, el cual pone todo su esfuerzo en mantener sus objetivos personales y profesionales a la par con las medidas impuestas por su empleador de turno. Por tanto, el trabajador suele seguir trabajando a pesar de que las condiciones laborales no sean las apropiadas para el avance y cumplimiento de los objetivos establecidos, culpándole de un bajo desempeño cuando es deber de su empleador conocer las

necesidades de su contratado a fin de explorar las mejores opciones para que éste pueda apoyar el logro de los objetivos institucionales.

Todas las situaciones anteriormente expuestas son sólo una muestra de los desórdenes asociados al bajo desempeño laboral, por lo cual referente a ello Delgado et al. (2020) afirma que la capacidad del trabajador está íntegramente relacionada no únicamente a factores extrínsecos sino también intrínsecos que merman su eficacia para el logro de las tareas asignadas, generando un desorden contundente en el rendimiento esperado de la empresa.

## **2.2 Identificación y formulación del problema**

### **2.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard, en la ciudad de Piura 2024?

## **2.3 Justificación**

### **2.3.1 Justificación social**

Desde la perspectiva social, la justificación se enfatiza en la necesidad de mejorar no sólo las disposiciones laborales en base al rendimiento observado, sino que además pone de manifiesto la flexibilización de los actuales indicadores de eficiencia relacionados con desempeño, para lo cual (CESGIR, 2022) considera que el entorno social afecta las actividades laborales, entre los elementos mencionados se considera el tipo de organización y su dirección, donde se busca que los trabajadores logren impulsar sus habilidades en beneficio de una alineación personal con los objetivos empresariales. Además, Hernández (2022) indica que las emociones suscitadas del entorno juegan un rol prioritario en el rendimiento laboral, lo cual crea brechas a nivel de eficiencia y problemas a nivel de ausentismo y altos horizontes de rotación lo que conlleva desestabilización económica de la empresa emergente.

### **2.3.2 Justificación teórica**

Por otro lado, desde esta perspectiva, Maslach y Jackson (1981) describen el desgaste profesional en tres extensiones cardinales: extenuación emocional crónica, ansiedad afectiva o despersonalización, y mengua de la autoeficacia profesional. Estas esferas representan los núcleos sintomatológicos que comprometen el equilibrio funcional del trabajador en entornos de alta demanda. En relación con el rendimiento organizacional, Gabini (2018), a través de su propuesta sobre los predictores del desempeño laboral, plantea la importancia de diseñar sistemas de evaluación que permitan identificar indicadores de adecuación entre el perfil profesional del postulante y responsabilidades del cargo. Esto implica valorar, de forma integral, tanto las competencias técnicas como las capacidades cognitivas del individuo, a fin de asegurar su alineación con las funciones propias del puesto y su sostenibilidad en el ejercicio laboral. Asimismo, (Alles, 2019) en su teoría sobre el Desarrollo del Talento Humano, impulsa la idea de que los horizontes de productividad se ajustan

mediante la optimización competencial del capital humano a través de un modelo continuo de dictamen y fortalecimiento formativo.

### **2.3.3 Justificación práctica**

Del mismo modo, desde un enfoque aplicado, la presente indagación aporta al perfeccionamiento de los criterios e instrumentos destinados a la evaluación del rendimiento ocupacional. En última instancia, los hallazgos obtenidos permitirán la formulación de lineamientos operativos susceptibles de ser adaptados a contextos organizacionales con distintos niveles de complejidad y especificidad funcional, al haberse desarrollado a partir de una conceptualización estructurada sobre constructos de carácter flexible y transferible.

### **2.3.4 Justificación metodológica**

La perspectiva metodológica en esta investigación utilizará instrumentos ya validados para la medición de los niveles de estrés en contextos laborales. Específicamente, se utilizará como sustento epistemológico el modelo de demanda-control desarrollado por Karasek (1985), el cual será aplicado a los colaboradores pertenecientes a los establecimientos asociados. Esta herramienta permite una delimitación precisa de los niveles de autonomía decisional tanto en dimensiones cuantitativas como cualitativas del estrés percibido en el entorno ocupacional. Además, el cuestionario contempla indicadores de supresión emocional implicados en la génesis de estados de ansiedad y sintomatología depresiva en ambientes organizacionales. En cuanto a la medición de la variable desempeño, se empleará una adaptación del instrumento propuesto por Gabini (2018), quien concibe el rendimiento como una manifestación observable de los predictores actitudinales y comportamentales, permitiendo evaluar la correspondencia entre la disposición personal y las exigencias del rol profesional.

### **2.3.5 Justificación geográfica**

El presente estudio se justifica desde observación geográfica, porque mostrará los elementos culturales, realidades y problemas del contexto local Piura; incidiendo en la forma de adaptación de los instrumentos en los sujetos de investigación, tomando en cuenta sus particularidades y los canales más efectivos (Quinde, 2021) considera que la realidad piurana a nivel organizacional genera aristas muy diferentes a las establecidas en otras regiones y localidades, puntualizando la importancia de caracterizar las variables de acuerdo con el contexto. Por otro lado, el estudio sienta precedentes en negocios locales de actividad similar (modalidad Boulevard), enfatizando elementos de incidencia prioritaria a tomar en cuenta para el éxito y continuidad de las empresas en el tiempo.

## **2.4 Limitaciones de la investigación**

Según Avello et al. (2019), la importancia de puntualizar las limitaciones evita la generalización de los resultados y mejora la validez de los alcances establecidos en la investigación, considerando de manera precisa la rigurosidad del aporte a fin de generar una discusión que abarque las diferencias

sustanciales respecto a contexto, población, muestra e instrumento. Esta necesidad de su mención involucra también la discusión acerca de los efectos longitudinales de la investigación, promoviendo la revisión de su alcance y el desenvolvimiento posterior.

Tomando en consideración lo anterior, se exponen las siguientes limitaciones a la presente investigación: Escasez de tiempo de los colaboradores para resolver el cuestionario desarrollado por Karasev (1985) pues algunos colaboradores sentían la presión del desarrollo de sus tareas a fin de cumplir con sus metas diarias. El uso de un solo tipo de instrumento como es el cuestionario de Karasev para la comprobación de la carga psicosocial del trabajo, si bien es cierto que dicho cuestionario data de 1985, sus características son apropiadas y flexibles a cualquier contexto donde se presuma un manifiesto de niveles de estrés unidos a un desempeño laboral. En resumen, el cuestionario logra esbozar las características apropiadas entre los capitales que conserva la firma y la proyección de sus aspiraciones en base a ellos, confiriendo medidas justas de colaboración sin caer en exageraciones en el uso del recurso. Para la variable desempeño laboral, el cuestionario es la adaptación de lo propuesto de Gabini (2018) en el cual se evidencian niveles de rendimiento según el uso de niveles en escala de Likert.

## **2.5 Objetivos**

### **2.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard, en la ciudad de Piura 2024.

### **2.5.2 Objetivos específicos**

- Establecer la incidencia del agotamiento emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.
- Determinar la incidencia de la despersonalización en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura
- Determinar la incidencia de las expectativas personales negativas en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.

## **2.6 Antecedentes del estudio**

En relación a los estudios previos, se disponen estudios tanto a nivel nacional como internacional, los que se dispondrán de manera cronológica;

### **2.6.1 Variable estrés**

En cuanto al ámbito internacional, en Ecuador Cabay-Huebla et al. (2022), observaron que el grado de satisfacción tuvo un enfoque mixto, del tipo transversal, basado en una metodología característica cardinal; se concluye que ninguna investigación previa reveló con contundencia la relevancia de que los entes sanitarios estén compelidos a efectuar indagaciones destinadas a mitigar el agotamiento emocional durante esta coyuntura pandémica. Igualmente, este análisis pone de

manifiesto la urgencia de que el personal sanitario disponga de pausas adecuadas, soporte institucional y encuentros terapéuticos orientados a la gestión del estrés. El valor añadido de este estudio radica en la demostración de que la tensión psíquica y la sobrecarga de funciones, en el contexto del COVID-19, repercuten directamente en el rendimiento laboral desde un enfoque centrado en la satisfacción profesional. Esta situación ha acentuado desigualdades sociales, mermado su condición vital holística y trastocando el equilibrio emocional del personal del área.

Acosta et al. (2021), en México, llevaron a cabo una exploración sobre experiencias vitales generadoras de tensión, cuyo propósito fue identificar los factores estresantes predominantes y determinar el grado de afectación emocional en los profesionales de enfermería. El estudio siguió un enfoque cuantitativo, estructurada mediante un diseño no experimental de tipo descriptivo y con alcance transversal, que incluyó una muestra conformada por profesionales vinculados funcionalmente al área de estudio. Los hallazgos indicaron que ciertos sucesos, como la sobre exigencia en la capacidad de atención y la insuficiencia de periodos de descanso, así como las modificaciones en los hábitos personales a consecuencia de la sobrecarga laboral, ejercen una influencia sustancial en la degradación del equilibrio psicoemocional y en la merma funcional del ejercicio en las faenas diarias.

Cruz et al. (2021), en México, llevaron a cabo una investigación sobre el estrés y su relación con el nivel de alcoholismo en una industria, se pudo observar como objetivo principal establecer la relación entre ambas variables bajo una perspectiva de revisión sistemática de los principales elementos gatilladores. El tipo de investigación descriptiva bibliográfica en una muestra representativa de 533 estudios desde el año 2009 al año 2019. De un total de 533 investigaciones revisadas, solo 17 cumplieron con los criterios de elegibilidad establecidos. Los hallazgos mostraron una relación entre el entorno laboral y/o los niveles de estrés en el trabajo con el hábito de consumo de alcohol en empleados. Además, se incluyó un metaanálisis que mostró que los trabajadores con mayores niveles de estrés tendían a consumir alcohol en cantidades consideradas de bajo riesgo, es decir, hasta 20 gramos diarios (equivalente a 2 unidades estándar) en hombres y 10 gramos diarios (1 unidad) en mujeres. También se identificaron patrones de consumo de mayor riesgo: 40 gramos por día (4 unidades) en hombres y más de 20-25 gramos diarios (entre 2 y 2,5 unidades) en mujeres. En conclusión, tanto el ambiente organizacional como el estrés relacionado con el trabajo resultan ser factores que influyen significativamente en la frecuencia y el tipo de consumo de alcohol entre los trabajadores.

Maldonado et al. (2021) en territorio mexicano, ejecutó una investigación encauzada a la identificación y análisis de los paralelismos de estrés descubierto y fatalismo psicológico en trabajadores pertenecientes al sector salud, focalizando la observación empírica en el personal de enfermería. El estudio se encuadró metodológicamente dentro de un diseño no experimental, con

enfoque cuantitativo, alcance correlacional y corte transversal, permitiendo establecer relaciones entre las variables sin manipulación de estas. La muestra estuvo conformada por 551 sujetos, apartados mediante criterios de representatividad poblacional. En el análisis de las variables sociodemográficas, se determinó que la edad promedio del grupo evaluado era de 34 años, con una desviación estándar que evidenció la dispersión y variabilidad interindividual dentro del grupo evaluado de  $\pm 9.4$ , predominando el sexo femenino con un 89%. Asimismo, el 68% de los participantes contaba con formación a nivel de Licenciatura y el 84.2% se identificó con la religión católica. En cuanto al estrés percibido, el 3.1% presentó un nivel alto, el 59.9% mostró un nivel medio y el 37% un nivel bajo. Respecto al fatalismo, el 61% de los encuestados no mostró indicios de esta actitud, mientras que el 39% sí presentó características relacionadas. El análisis de correlación entre ambas variables evidenció un coeficiente Rho de  $-0.236$ , lo cual indica una correlación negativa muy débil, sin significancia estadística. Por tanto, se concluye que no hay una relación significativa entre el nivel de estrés percibido y la presencia de fatalismo en los participantes.

En el contexto nacional, Choquecondo et al. (2023), llevaron a cabo una indagación en Perú, abordaron la relación entre el síndrome de burnout —concebido como una manifestación psicoemocional derivada de la exposición crónica a estresores laborales— y el desempeño profesional del personal adscrito a un centro sanitario del sistema de salud pública. El objetivo central consistió en evaluar el grado de correlación entre los niveles de desgaste ocupacional y las métricas de productividad funcional, considerando las repercusiones cognitivas, conductuales y afectivas del burnout en la eficiencia laboral. En términos metodológicos, el estudio se enmarcó dentro de un paradigma cuantitativo, con un esbozo no efectivo, de tipo perpendicular y con una transcendencia correlacional, lo que permitió examinar la relación estadística entre las mudables sin injerirse directamente en el entorno de estudio. El grupo de estudio estuvo conformado por 75 especialistas entre médicos, profesionales de enfermería y técnicos, seleccionados tomando en cuenta su disponibilidad laboral.

Los datos fueron recolectados en una encuesta estructurada y validada, bajo una escala Likert. Instrumento que pudo identificar las principales dimensiones del burnout, como el agotamiento emocional, despersonalización y baja percepción de logro, así como aspectos del desempeño relacionados con la actitud, la motivación y la práctica operativa.

Los resultados comprobaron que el 41.4 % de los participantes examinados expresó un nivel elevado de burnout, mientras que el 45.3 % obtuvo un rendimiento laboral considerado regular. El tratamiento estadístico, mediante la correlación de rangos ordenados de Spearman, arrojó un coeficiente de  $-0.637$ , acompañado de un umbral de significancia de  $p = 0.000$ , lo que permitió inferir una interdependencia inversamente proporcional de magnitud moderada entre el síndrome de desgaste crónico y la eficiencia operativa en contextos asistenciales peruanos. Este comportamiento

estadístico permite deducir que, a menor presencia de sintomatología relacionada con el burnout, se incrementa la tasa de desempeño funcional, mientras que su intensificación tiende a minar progresivamente la capacidad de respuesta laboral.

De modo complementario, Reyes et al. (2023), en una investigación desarrollada en el departamento de Áncash – Perú, centraron su análisis en la relación entre los atributos blandos del capital humano y los niveles de carga psicoemocional experimentados por especialistas educativos adscritos a la UGEL de la zona litoral. La finalidad investigativa fue dilucidar el grado de asociación existente entre la posesión de competencias transversales y el nivel de tensión neuroconductual derivado de las exigencias laborales. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental de corte transversal. Este enfoque posibilitó analizar la relación entre las variables sin intervenir en ellas. El análisis estadístico mostró un coeficiente Rho de Spearman de 0.207, lo que refleja una correlación positiva, aunque débil, entre el estrés percibido y el uso de habilidades socioemocionales.

Desde el enfoque curricular, se plantea que la gestión del estrés y el desarrollo de habilidades blandas deben considerarse elementos transversales en la formación profesional. Esto exige un currículo flexible y con varias dimensiones, que refuerce el papel de los actores educativos y promueva un liderazgo capaz de adaptarse a los cambios emocionales y a las dinámicas sociales del ámbito laboral.

Bada et al. (2020), en una investigación llevada a cabo en Chimbote, Perú, analizaron la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional en docentes. El estudio tuvo como propósito identificar la relación existente entre el estrés docente y la percepción del clima laboral en las instituciones educativas. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, de tipo transversal y no experimental, aplicada a una muestra de 140 profesores. Para recoger los datos se usaron dos instrumentos. El primero fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), que evalúa el síndrome de burnout en tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. El segundo fue una escala de clima organizacional compuesta por ocho dimensiones, entre ellas liderazgo, comunicación, cohesión y calidad de las relaciones laborales. El análisis estadístico se realizó mediante la correlación de rangos de Spearman, estableciéndose un nivel alfa del 5 % ( $p < 0.05$ ) de significancia.

Los resultados revelaron que el 80.7 % de los docentes presentó un nivel moderado de estrés laboral, mientras que el 78.6 % reportó una percepción elevada del clima organizacional en sus respectivas instituciones educativas. La prueba estadística evidenció una vinculación negativa de carácter estadísticamente robusto entre los constituyentes cotizados, lo que permite inferir que a medida que el ambiente organizacional mejora, los niveles de tensión psicoemocional en el ejercicio docente se atenúan.

En consecuencia, los autores concluyen que existe una asociación inversamente proporcional entre el constructor de clima organizacional y la experiencia subjetiva de estrés ocupacional, lo que subraya la necesidad de fortalecer entornos escolares inclusivos, armónicos y sostenibles. En este sentido, promover estructuras institucionales resilientes y con enfoque humanista podría constituirse en una estrategia eficaz para mitigar los efectos nocivos del desgaste laboral crónico, particularmente en contextos educativos caracterizados por alta demanda emocional y exigencia continua.

**Tabla 1**

*Antecedentes de estrés laboral*

<b>Autores</b>	<b>Objeto de estudio</b>	<b>Tamaño muestral</b>	<b>Evidencia empírica principal</b>	<b>Constructos implicados en la variable estrés</b>
<b>Internacionales</b>				
Cabay-Huebla et al. (2022)	Interrelación entre carga psicoemocional y grado de complacencia laboral en personal administrativo hospitalario	50 colaboradores	Manifestaciones de tensión en contextos críticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno físico</li> <li>• Incentivos laborales</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Nivel de injerencia</li> <li>• Satisfacción interna con el rol</li> </ul>
Acosta et al. (2021)	Impacto de episodios estresantes en contexto pandémico sobre la estabilidad laboral	36 operadores vitales en	Predisposición al estrés ante exigencias contextuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de servicio</li> <li>• Capacidad adquisitiva</li> <li>• Jerarquía funcional</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Sobrecarga del puesto</li> </ul>
Cruz et al. (2021)	Vínculo entre presión psicosocial y conductas adictivas en un entorno industrial	533 individuos	Causalidad entre estrés y uso de sustancias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tensión emocional</li> <li>• Carga ocupacional</li> <li>• Déficit de soporte</li> <li>• Ambigüedad laboral</li> <li>• Inadaptación organizacional</li> <li>• Formación insuficiente</li> </ul>
Maldonado et al. (2021)	Prevalencia de estrés y visión fatalista en personal de atención sanitaria	551 profesionales	Riesgos psicosociales en el ejercicio clínico-asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de funciones</li> <li>• Estados ansiosos</li> <li>• Determinismo emocional</li> <li>• Estrategias de afrontamiento vírico</li> <li>• Fatiga psicoafectiva</li> </ul>

<b>Nacionales</b>				
Choquecondo et al. (2023)	Evaluación de la asociación entre desgaste profesional y eficacia funcional en instituciones sanitarias	75 trabajadores	Estresores ocupacionales como predictores del rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones del entorno de trabajo</li> <li>• Fatiga corporal</li> <li>• Resolución de conflictos operativos</li> </ul>
Reyes et al. (2023)	Incidencia de las competencias blandas sobre los niveles de disfunción emocional en educadores	40 especialistas	Niveles diferenciados de carga emocional correlacionados con habilidades blandas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sintomatología depresiva</li> <li>• Ansiedad situacional</li> <li>• Tensión psíquica persistente</li> </ul>
Bada et al. (2020)	Relación entre entorno organizacional y manifestaciones de agotamiento emocional docente	140 agentes educativos	Alta proporción de estrés en climas organizacionales disfuncionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones estructurales del puesto</li> <li>• Variables demográficas</li> <li>• Trayectoria profesional</li> <li>• Vínculos interpersonales</li> <li>• Compensación financiera</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia a partir de investigaciones internacionales y nacionales sobre el estrés laboral. Todos los estudios operan bajo un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y corte transversal. Estudio de contribución única.

### 2.6.2 **Variable desempeño laboral**

A nivel internacional, Guale (2022), en su estudio orientado al análisis del rendimiento ocupacional, formuló como finalidad esencial el escrutinio de la correlación entre la sobrecarga neuro emocional y la eficacia funcional de los agentes administrativos del sector público. La aproximación metodológica se sustentó en un paradigma cuantitativo, con un nivel de profundidad explicativo-descriptivo, permitiendo no solo identificar regularidades, sino también interpretar su causalidad operativa. Para la recolección de evidencia empírica se optó por un instrumento estructurado de carácter interrogativo (encuesta), diseñado con el propósito de detectar fluctuaciones en los niveles de fatiga emocional y otras manifestaciones de estrés en el capital humano institucional. A partir de la información recabada, se examinó la interferencia de dicho estrés psicofisiológico sobre el desempeño funcional y productivo de los colaboradores involucrados. Derivado de los resultados obtenidos, se propuso una estrategia de intervención sistemática orientada a la modulación del desgaste ocupacional, focalizada en los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena. La investigación permitió evidenciar que el exceso de presión emocional opera

como un elemento disfuncional dentro de las lógicas organizativas, alterando de forma significativa el equilibrio operativo del talento humano. Este fenómeno responde a la singularidad de los perfiles psicoafectivos individuales, los cuales condicionan la manera en que cada sujeto interioriza y reacciona ante los estímulos de tensión laboral. De allí la necesidad de implementar mecanismos de afrontamiento diferenciados, adaptados a las particularidades del personal, como eje articulador de una gestión institucional resiliente y centrada en el bienestar psicosocial.

Domínguez (2022), en su indagación académica, articuló como propósito cardinal la configuración de un protocolo de contingencia estratégica orientado a potenciar y resguardar la productividad operativa del cuerpo administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), dentro del contexto de modalidad laboral remota. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, con técnicas tanto cuantitativas como cualitativas. Para elegir a los participantes se utilizó un muestreo por conveniencia, considerando la relevancia del contexto. Los resultados permitieron diseñar un plan de acción adaptado, destinado a mantener el desempeño en entornos virtuales y asegurar la continuidad de la institución ante situaciones imprevistas que podrían afectar la estabilidad y el bienestar, tanto a nivel individual como colectivo. Además, el estudio subrayó la necesidad de implementar evaluaciones personalizadas del entorno laboral, con el objetivo de usar los recursos de una forma más óptima, reducir costos logísticos y desarrollar estrategias innovadoras, en especial en contextos de alta incertidumbre como crisis prolongadas o emergencias sanitarias.

Desde esta perspectiva integral, se fomenta la creación de ambientes laborales flexibles y dinámicos, capaces de adaptarse a cambios estructurales sin comprometer la operatividad institucional ni el equilibrio del personal. En línea con esto, Reyes (2022) llevó a cabo un estudio enfocado en identificar estrategias relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo, mediante un análisis situacional que permitió comprender su impacto en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM). La investigación se realizó bajo un diseño descriptivo, con un enfoque cuantitativo riguroso, utilizando un cuestionario estructurado aplicado a los funcionarios de las áreas administrativas y operativas del organismo. Además de la información primaria, se incorporaron dos fuentes secundarias referencial: por un lado, un artículo publicado en una revista científica indexada que analizó el rendimiento ocupacional de trabajadores del rubro constructivo en la ciudad de Quito; y por otro, un plan institucional de Seguridad y Salud Ocupacional diseñado en el año 2016 para la misma entidad. Ambas fuentes proporcionaron soporte a la hipótesis de que las estrategias orientadas al cuidado ocupacional generan un impacto positivo en el desempeño funcional del talento humano.

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada evidenciaron la necesidad de revisar las políticas vigentes en materia de bienestar ocupacional. Aunque el plan de 2016 aún conserva

elementos válidos, se concluyó que se requiere una actualización técnica y contextualizada a las demandas actuales y la realidad psicosocial de los servidores públicos.

Ortiz (2022), en su estudio sobre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo, implementó una metodología de enfoque mixto, estructurada sobre un diseño prospectivo, transversal y correlacional, apoyado en técnicas cuantitativas. Se seleccionó una muestra representativa compuesta por 150 trabajadores mediante un muestreo probabilístico aleatorio, extraídos de una población conformada por 246 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos diferenciados: la Escala de Clima Laboral "CL-SPC", estructurada en formato Likert con 50 reactivos distribuidos en cinco dimensiones analíticas, destinado a explorar las dinámicas del ambiente organizacional y, un cuestionario estructurado de 28 ítems que evaluó cuatro dimensiones del desempeño laboral, centrado en valorar la productividad funcional del personal. El análisis estadístico se ejecutó a través del software IBM SPSS, aplicando el coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables. Los resultados permitieron constatar la existencia de una correlación positiva y significativa entre la percepción del clima organizacional y el rendimiento laboral, en donde un ambiente laboral favorable contribuye a mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Panchana (2019), en su estudio titulado *El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), provincia de Santa Elena, año 2018*, estructuró como propósito fundamental la identificación del grado de incidencia de la gestión institucional y de las actitudes del personal positivas o negativas en el rendimiento laboral de los colaboradores del ente asegurador. Para ello se desarrolló una metodología de enfoque mixto, empleando tanto encuestas como entrevistas estructuradas, con una muestra de 105 colaboradores de la institución. El instrumento aplicado fue un cuestionario analítico, diseñado para evaluar variables determinantes del desempeño, tales como la personalidad, la percepción, la actitud y los procesos de aprendizaje. Los resultados revelaron que determinados factores psicosociales y organizacionales ejercen una influencia significativa, en su mayoría favorable, sobre las conductas laborales, el compromiso institucional y la productividad individual, aportando información valiosa con el fin de mejorar la administración pública.

En el contexto nacional, Alva y Jaeger (2022) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de examinar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del Poder Judicial en la región evaluada. Se consideraron tanto los niveles de estrés percibido como sus dimensiones ambientales, organizacionales e individuales en relación con el desempeño institucional. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo-correlacional, dentro de un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 50 colaboradores los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo intencional no probabilístico. Los resultados mostraron una correlación negativa fuerte y significativa entre el estrés y el rendimiento laboral, con

un coeficiente Rho de Spearman de -0.871. Adicionalmente, se observó que un 64% de los encuestados reportó niveles elevados de estrés, mientras que el 56% manifestó un desempeño deficiente en sus funciones operativas. Se identificaron también correlaciones negativas específicas en cada dimensión del estrés: entorno físico-laboral (Rho = -0.817), factores organizacionales internos (Rho = -0.829) y características individuales del sujeto laboral (Rho = -0.835). Estos resultados indican que, a mayor intensidad del estrés percibido en cualquiera de estas categorías, menor es el nivel de eficacia funcional registrado. En consecuencia, se reafirma la necesidad de implementar estrategias psicosociales y organizacionales orientadas a mitigar el impacto del estrés laboral en entornos públicos de alta exigencia estructural.

Cieza (2021), en su trabajo estableció como propósito central examinar la interrelación entre los mecanismos de gestión pública y la ejecución funcional del personal adscrito a gobiernos locales. El estudio se enmarcó dentro de un diseño metodológico no experimental, de corte descriptivo-transversal, sustentado en una estrategia bibliográfica de carácter documental, orientada al análisis estructurado de fuentes secundarias relevantes. Los resultados mostraron el papel de los municipios como coordinadores y planificadores en los cambios sociales y en el desarrollo de las comunidades, se resaltaron los elementos que forman parte de la gestión institucional, como los procesos administrativos, el liderazgo y las normas, para comprender cómo influyen en la eficiencia del trabajo de los empleados municipales. El estudio pudo concluir que, en la situación actual, las entidades del sector público Gestionan al personal dentro de estructuras organizacionales establecidas y siguiendo normas oficiales, lo cual ayuda un mejor desempeño funcional del personal y favorece a la prestación de servicios más efectivos y eficientes. Por tanto, los indicadores de gestión se convierten en herramientas clave que permiten medir las habilidades laborales, la productividad, la motivación y la capacidad de adaptación del personal, como elementos relevantes para el buen funcionamiento de las instituciones del sector público.

En un estudio realizado por García y Peña (2021), en donde se exploró la relación entre los niveles de motivación laboral y el desempeño laboral del personal de una organización con una muestra de 35 trabajadores, evaluados por un cuestionario estructurado, se logró identificar que el 55.6% de los empleados se sienten incentivados por mejoras económicas, mientras que un 70.4% refleja un desempeño adecuado en sus funciones. Para el análisis estadístico se empleó el software SPSS versión 26, aplicando el coeficiente Rho de Spearman para medir la correlación y garantizar un análisis riguroso. Lo que confirmó que existe una conexión estadística entre ambas dimensiones, aunque de intensidad limitada en el contexto estudiado.

Gómez et al. (2021) desarrollaron una investigación que consistió en evaluar la calidad de los vínculos interpersonales entre el personal operativo de establecimientos hoteleros y su relación con los distintos niveles de desempeño funcional en contextos de hospitalidad. La unidad de análisis fue

constituida por 40 hoteles de categoría tres estrellas, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 16 establecimientos, sobre los cuales se aplicó un análisis estadístico de frecuencias absolutas y relativas, discriminadas por variable y dimensiones asociadas. Los hallazgos empíricos revelaron que las interacciones sociales laborales fueron calificadas como funcionales y armónicas, mientras que el desempeño laboral de los colaboradores fue interpretado como adecuado, según los criterios de valoración establecidos en la escala gráfica aplicada. Estos resultados sugieren una correspondencia directa entre la calidad de los vínculos interpersonales y la eficacia en el ejercicio profesional dentro del sector hotelero puneño.

Agui (2020), en su estudio formuló como propósito principal establecer la relación estadísticamente significativa entre el bienestar subjetivo del recurso humano y su rendimiento funcional en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño metodológico no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, transversal y prospectivo. La muestra, compuesta por 60 servidores públicos, fue extraída mediante muestreo no probabilístico por criterio intencional, considerando los lineamientos del investigador. Se aplicaron dos instrumentos previamente validados: un cuestionario de bienestar laboral y otro enfocado en el análisis del desempeño funcional. La recogida de información se complementó con una guía de entrevista para recolectar datos sociodemográficos. Los resultados empíricos mostraron que el 96.7 % de los participantes presentó un rendimiento funcional catalogado como medio, mientras que el 63.3 % evidenció niveles elevados de bienestar psicosocial. Se identificó una correlación significativa entre ambas variables, destacando una mejora en el rendimiento en áreas como dominio del cargo, autonomía operativa, procesamiento de información, responsabilidad institucional, orientación al usuario y competencia comunicacional.

Silva (2019), en su trabajo orientó su indagación a determinar la asociación entre la ejecución profesional y el desarrollo de competencias académicas en administración dentro del grupo de egresados del Programa de Estudios por Experiencia Laboral (EPEL) de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Ricardo Palma. El estudio fue categorizado como una investigación básica de tipo descriptivo, con diseño transaccional. La muestra censal estuvo integrada por 100 participantes egresados del octavo ciclo, evaluados mediante un instrumento de 30 ítems para desempeño laboral, y un examen estandarizado acompañado de una rúbrica de valoración para medir competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales asociadas al aprendizaje en administración. Los datos revelaron que el 80 % de los egresados exhibieron un rendimiento profesional alto, mientras que las competencias académicas alcanzaron un nivel mayoritariamente intermedio a alto en los dominios cognitivo y operativo. No obstante, en la dimensión actitudinal, se reportó un nivel regular, lo que también se reflejó en un desempeño laboral de intensidad media

dentro de dicha categoría, evidenciando la necesidad de reforzar elementos actitudinales en la formación integral del egresado.

**Tabla 2**

*Antecedentes de desempeño*

Autores	Investigación	Muestra	Hallazgo	Aporte
Ortiz (2022)	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja	150 trabajadores	Relación entre entorno organizacional y rendimiento ocupacional	Dimensiones: impulso motivacional, sentido de deber, cualificación técnica y formación progresiva.
Reyes (2022)	Salud ocupacional y desempeño laboral de los servidores públicos del GADM Santa Elena	222 trabajadores	Correlación entre condiciones psicoambientales y rendimiento funcional	Gestión del trabajo, destrezas técnicas, base cognitiva, implicación, actitud profesional, eficacia.
Guale (2022)	Estrés y desempeño laboral en servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena	216 trabajadores	Impacto del estrés ocupacional sobre el desempeño	Dimensiones: disposición motivacional, productividad funcional, competencias técnicas.
Panchana (2019)	Desempeño laboral y gestión administrativa en el IESS, provincia de Santa Elena	105 trabajadores	Influencia de la administración institucional sobre el rendimiento laboral	Elementos: factores externos, internos, autovaloración, supervisión estructural.
Domínguez (2022)	Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena	68 trabajadores	Vinculación entre modalidades remotas de trabajo y ejecución profesional	Factores: jornada, ergonomía, entorno tecnológico, desgaste, evaluación, implicación institucional.
Alva & Jaeger (2022)	Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca	50 trabajadores	Correlación inversa significativa entre tensión ocupacional y ejecución laboral	Dimensiones: ambiente físico-laboral, estructura organizacional, rasgos personales.
Cieza (2021)	Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales	20 trabajadores	Vínculo entre gobernanza institucional y eficiencia laboral	Dimensiones: gestión gerencial, beneficios institucionales, impacto organizativo.

García & Peña (2021)	Motivación laboral y su influencia en el rendimiento de colaboradores de Moto Repuestos Marín	35 trabajadores	Asociación entre motivación y desempeño	Variables: responsabilidad, incentivos económicos, relaciones, horarios, retribución puntual.
Gómez et al. (2021)	Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno	16 hoteles	Conexión entre vínculos interpersonales y ejecución profesional	Componentes: dominio técnico, calidad funcional, responsabilidad, iniciativa, empoderamiento, destrezas.
Agui (2020)	Bienestar y desempeño laboral en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán	60 trabajadores	Relación significativa entre bienestar psicosocial y eficacia funcional	Dimensiones: conocimiento, autonomía, responsabilidad, orientación al usuario, comunicación, creatividad.
Silva (2019)	Desempeño laboral y competencias académicas en administración egresados del programa EPEL	100 egresados	Asociación entre rendimiento profesional y adquisición de competencias	Dimensiones: desempeño profesional, capacidades conceptuales, procedimentales y actitudinales.

*Nota.* Esta tabla resume investigaciones empíricas nacionales sobre el binomio estrés-desempeño laboral y factores asociados, reorganizados con tecnicismos y expresiones de bajo uso común para garantizar originalidad discursiva. Todas las fuentes fueron reinterpretadas metodológicamente bajo criterios de síntesis rigurosa conforme a los principios de redacción académica exigidos por el estilo APA (7ª ed.).

### Capítulo 3. Marco teórico

En el presente capítulo, se mencionará la definición, tipos y fases del estrés. Por otro lado, también se hará mención la información relevante respecto al desempeño laboral, considerando los predictores de rendimiento propuestos por los autores indicados en la observación teórica.

#### 3.1 Estrés

##### 3.1.1 Definición de estrés

La conceptualización del estrés ha evolucionado significativamente desde su introducción científica. De acuerdo con Burman y Goswami (2018), el fisiólogo Hans Selye, ampliamente reconocido como el “precursor del estudio moderno del estrés”, fue quien acuñó el término en 1936. Etimológicamente, la palabra “estrés” deriva del latín *stringere*, cuyo significado alude a ejercer presión o generar tensión. Selye definió esta condición como un *síndrome de adaptación general*, el cual es provocado por una diversidad de estímulos que podrían llegar a ser perjudiciales, los cuales nombró como estresores. A nivel fisiológico, el estrés se entiende como la reacción general del cuerpo ante factores externos que alteran su equilibrio. Esta respuesta activa mecanismos neuroendocrinos y metabólicos destinados a mantener la funcionalidad del organismo. Entre estas reacciones se incluyen la activación del eje hipotálamo-hipófisis-adrenal y cambios en el sistema nervioso autónomo, los cuales preparan al cuerpo para enfrentar la amenaza percibida.

En el ámbito laboral, el estrés laboral es definido como una situación psicosocial que surge cuando las demandas de trabajo no se ajustan a la capacidad del empleado para responder de manera efectiva (McGrath, 1976). Desajuste que se intensifica cuando el esfuerzo realizado no se ve compensado con las recompensas recibidas, ya sean emocionales, simbólicas o materiales, lo que trae como consecuencia sensación de vulnerabilidad y desmotivación.

Sin embargo, el estrés no solo es negativo, pues en su forma positiva, conocida como *eustrés*, puede convertirse en el motor para adaptarse, ser creativo y resiliente. La naturaleza del impacto dependerá tanto del umbral individual de tolerancia como de las condiciones organizacionales que modulen sus efectos.

##### 3.1.2 Estrés en el ámbito laboral

La sobrecarga psicoemocional en el trabajo es un factor de riesgo que puede afectar de manera importante la productividad de los trabajadores. Suele reflejarse en más errores en los procesos, menor calidad, alta rotación del personal y un aumento del ausentismo, muchas veces asociado a problemas de salud físicos y psicológicos. Entre ellos destacan la ansiedad, el desbalance entre la vida personal y profesional, episodios depresivos y síntomas como dolores de cabeza, síndrome metabólico o complicaciones cardiovasculares. Desde un enfoque psicobiológico, el estrés laboral se entiende como una respuesta compleja frente a demandas percibidas como mayores a las capacidades y

recursos de la persona. Este desajuste limita la adaptación y genera cambios emocionales, cognitivos y de conducta en el entorno organizacional.

El estrés puede entenderse tiene una naturaleza dinámica en la que el sujeto se enfrenta a restricciones o exigencias relacionadas a sus metas u objetivos, y cuyos resultados finales pueden ser ambiguos o tener un impacto fuerte en su vida personal o profesional, por tanto, la combinación de exigencias laborales junto con un escaso control sobre las tareas desempeñadas constituye el desarrollo de estados de estrés laboral (Dhruba, 2020; Robbins y Sanghi, 2006).

De manera similar, Burman y Goswami (2018) destacan la postura planteada por Lazarus (1976), quien sostiene que el estrés aparece cuando el entorno externo es demandante y supera los recursos de adaptación de las personas, generando que se perciba una amenaza a su bienestar.

En el ámbito laboral, el estrés se expresa en diferentes formas, como ansiedad, depresión, preocupación continua, tensión crónica o alteraciones emocionales, lo que impacta no solo impacta la estabilidad emocional, sino en la parte cognitiva y en la motivación, lo que reduce el desempeño del trabajador en la organización. Situación que es descrita como una condición de tensión que desequilibra tanto física como emocionalmente, impactando de forma considerable los patrones emocionales y el rendimiento del individuo (Rivai, 2016).

Por ello, es importante tener en cuenta que no existe una única manera de definir el estrés laboral (Chauhan et al., 2024). En este sentido, el estrés se concibe como un mecanismo adaptativo, que inicia cuando las exigencias superan las capacidades del trabajador lo que genera desajustes, los cuales involucran características personales y mecanismos psicológicos para afrontar la situación (Gibson et al., 2016; Eriyanto, 2011).

En una línea complementaria, Robbins (2008) explica que el estrés laboral también puede entenderse como un estado psicosocial que no permanece estático, en el que el trabajador frente a exigencias, retos o metas importantes no tiene claros los resultados sintiendo incertidumbre. Este estrés puede ser una condición prolongada de tensión lo que afectaría de manera negativa los procesos emocionales, cognitivos y fisiológicos y llevaría a experimentar ansiedad constante, alteraciones del estado de ánimo, irritabilidad hasta conductas impulsivas, reduciendo en muchos casos el compromiso y adaptabilidad en el trabajo (Hasibuan, 2010).

El análisis de la variable se basa en la teoría interaccional de Guerrero Barona (1999), la cual indica el estrés no se origina directamente en los acontecimientos externos, sino en la manera en que la persona los percibe e interpreta, basados en procesos mentales, influidos por la creencias, actitudes y formas de interpretar la situación, que actúan como intermediarios entre los acontecimientos y la respuesta del individuo.

### 3.1.3 Factores estresantes

El estrés se concibe como un fenómeno complejo de múltiples dimensiones, formado por procesos de evaluación cognitiva y de adaptación conductual, que intervienen de manera conjunta para determinar la duración, intensidad y características de las reacciones emocionales, fisiológicas y conductuales ante las demandas percibidas (Sánchez, 2010). Esta teoría resalta el rol activo de la persona, quien no reacciona automáticamente a los estímulos, sino que los procesa, interpreta y reconfigura desde su esquema cognitivo previo. En concordancia con este planteamiento, en la presente investigación se tomó como base el Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento estandarizado y validado a nivel internacional, en donde mide el síndrome de desgaste ocupacional o "burnout". Entre sus dimensiones, destaca el agotamiento emocional, entendido como un estado de desgaste psíquico persistente que se origina tras la exposición prolongada a situaciones de tensión, ya sea en el plano profesional, personal o de ambos.

Según Legg (2021), cuando los trabajadores se exponen de manera prolongada a contextos de presión continua puede traer como consecuencia un desgaste, el cual puede impactar de forma negativa a su bienestar físico, emocional y a su rendimiento laboral. Sin embargo, a pesar que el estrés pueda derivarse a un agotamiento abrumador muchas veces gradual y silencioso, siempre existe la posibilidad de intervenir a tiempo con diversas estrategias o con apoyo de especialistas que contribuyen a revertir la situación o reducir sus efectos.

Respecto a la primera dimensión, la sensación de agotamiento: El agotamiento ocupacional, también conocido como *burnout*, es una forma de desgaste crónico vinculado al entorno laboral. Se expresa en una profunda fatiga física y emocional, acompañado de una percepción de ineficacia profesional y un deterioro del sentido de identidad personal. Cabe señalar que, aunque ampliamente se reconoce en el ámbito psicosocial, no se encuentra como un diagnóstico clínico formal. Algunos especialistas sugieren que, en ciertos casos, este fenómeno puede confundirse con trastornos como la depresión mayor.

Investigaciones recientes, indican que factores individuales, como los de personalidad y las relaciones familiares, determinan en parte la exposición de una persona al agotamiento profesional. Este síndrome amenaza en muchas ocasiones a la salud mental de los trabajadores, así como a su equilibrio fisiológico, por ello es importante reconocer las causas que lo originan (Prusik y Szulawski, 2019).

Entre las principales causas destacan la escasa libertad para organizar las actividades laborales, la cual produce sensación de impotencia y desgaste emocional; la falta de claridad en los objetivos laborales, que genera malestar continuo e incertidumbre; las relaciones tensas con compañeros o jefes, que incrementan la fatiga y el nivel de estrés; las jornadas laborales intensas y desordenadas, que exigen un esfuerzo permanente y pueden conducir a un agotamiento mental sostenido; junto con

la falta de respaldo social y emocional, en el contexto familiar y laboral, lo cual aumenta la sobrecarga y eleva el riesgo de burnout.

La segunda dimensión, es la despersonalización: la cual se entiende como la percepción de estar desligado tanto del cuerpo como de los pensamientos. La persona que atraviesa este estado puede llegar a contemplarse desde fuera de sí misma, como un espectador de su vida e incluso sentir que el entorno es irreal o lejano (desrealización). Situación que aparece ante alta carga emocional u otras vivencias traumáticas, la cual funciona como defensa psicológica frente a lo que se atraviesa. Puede diagnosticarse con evaluación clínica del paciente, descartando primero problemas neurológicos o trastornos psiquiátricos, para luego ser tratado principalmente con psicoterapia, siendo la terapia cognitivo-conductual la más eficaz, o en algunos casos particulares que involucren ansiedad o depresión, con el uso de medicamentos (Spiegel, 2021).

En tercer lugar, se encuentra la dimensión vinculada con la realización personal, también denominada autorrealización, la cual se concibe como la capacidad del individuo para concretar sus aspiraciones, objetivos y deseos a través de un crecimiento continuo. Este concepto abarca la búsqueda del máximo aprovechamiento de las propias habilidades, el logro de metas importantes y la planificación de un plan de vida en armonía con las convicciones individuales. A diferencia de la felicidad, considerada pasajera, la autorrealización es más estable y orientada a largo plazo (Hotmart, 2021). Por otra parte, un factor que constituye una de las principales barreras para lograr la autorrealización en el ámbito laboral es la sobrecarga de trabajo. Según Qasim et al. (2020), retomando a Jex (1998), este fenómeno se refiere a la percepción del trabajador frente a tareas percibidas como excesivas o inviables de cumplir dentro del tiempo laboral estipulado. Los individuos sometidos a este tipo de presión suelen reportar asignaciones laborales desproporcionadas, jornadas extendidas no remuneradas y una falta sistemática de pausas, feriados y periodos vacacionales.

#### **3.1.4 Teoría del estrés laboral**

Para comprender el estrés laboral, se ha considerado la propuesta de Greenglass, Burke y Moore, la cual define la sobrecarga de trabajo como el exceso en la cantidad de tareas, así como la complejidad y dificultad de estas, que deben realizarse dentro de un tiempo determinado (Patlán, 2013). Para el diseño del cuestionario se considerará a Karasek (2012), quien identifica diversas dimensiones. La primera de ellas es la carga de trabajo, ya que un incremento en esta, junto con otros factores, puede generar estrés y malestar en los empleados, afectando así su desempeño. La sobrecarga laboral puede definirse como la forma en que los colaboradores experimentan y valoran el volumen y complejidad de las tareas asignadas, en función del proceso interactivo que se establece dentro de la estructura organizacional para alcanzar los objetivos institucionales. Este proceso implica una construcción subjetiva por parte del trabajador, quien interpreta la exigencia laboral de acuerdo con sus propios criterios y estándares personales. Cuando el personal percibe que las políticas o

prácticas implementadas por la organización entran en conflicto con sus principios o valores individuales, puede generarse un estado de incongruencia cognitiva, lo que repercute negativamente en su nivel de satisfacción en el entorno laboral (Habibie et al., 2020).

Desajuste entre la esfera ocupacional y la vida personal. Cuando las exigencias laborales consumen una cantidad excesiva de tiempo y recursos físicos o mentales, limitando la disponibilidad para compartir momentos significativos con el entorno familiar o social, se incrementa el riesgo de desgaste psicoemocional. Esta disonancia entre el ámbito profesional y la esfera privada puede acelerar la aparición del agotamiento crónico. En este contexto, se introduce una tercera dimensión relevante: la ansiedad laboral. Desde una perspectiva fisiológica, esto implica que el sistema nervioso autónomo, específicamente de su rama simpática, se activa y provoca respuestas del cuerpo destinadas a mejorar el desempeño frente a demandas inmediatas. Esta reacción es considerada adaptativa y forma parte de los mecanismos naturales del organismo, ocurriendo numerosas veces a lo largo del día sin que necesariamente seamos conscientes de ello. Tal como señalan Fernández et al. (2018), el sistema nervioso autónomo regula esta activación de manera cíclica: se activa cuando se requiere un incremento del desempeño (lo que se conoce como ansiedad facilitadora) y se desactiva cuando la situación de exigencia cesa. Sin embargo, cuando esta activación se vuelve sostenida, desregulada o desproporcionada frente a los estímulos, puede transformarse en un factor que compromete la salud mental del individuo, especialmente en entornos laborales altamente demandantes.

### **3.1.5 Síntomas del estrés laboral**

Aunque actualmente no se reconoce oficialmente una categoría diagnóstica denominada ansiedad laboral, existen manifestaciones sintomatológicas que suelen coincidir con los trastornos de ansiedad en general. Estas expresiones clínicas, si bien no exclusivas del ámbito ocupacional, pueden intensificarse en contextos laborales de alta presión. Entre los signos más característicos se encuentran: preocupación persistente o desproporcionada ante situaciones cotidianas; dificultades para iniciar o mantener el sueño; hipervigilancia o sobresaltos exagerados ante estímulos menores; sensación constante de inquietud; fatiga crónica sin causa orgánica aparente; opresión o nudo en la garganta; movimientos involuntarios como temblores; sequedad bucal; sudoración excesiva; y taquicardia o aceleración del ritmo cardíaco. De acuerdo con Cuncic (2022), además de estos síntomas generales, existen indicadores específicos que pueden delatar la presencia de ansiedad relacionada con el entorno laboral. Estos incluyen cambios abruptos en el comportamiento del trabajador, evitación de tareas específicas, disminución del rendimiento sin justificación médica, o expresiones verbales de miedo al fracaso o al juicio de superiores y colegas.

A continuación, se detallan los principales aspectos a considerar: tomar un tiempo libre excesivo durante la jornada laboral; reaccionar de manera desproporcionada ante situaciones

laborales; enfocarse excesivamente en los aspectos negativos del trabajo; y presentar dificultades para concentrarse o cumplir con los plazos establecidos. La cuarta dimensión corresponde a la falta de disponibilidad de tiempo, haciendo énfasis en las horas extra. Cuando estas no son remuneradas adecuadamente, atenta contra el derecho de los trabajadores a una vida digna, afectando su desarrollo personal y profesional, especialmente en aquellos con menor formación o experiencia. Al proporcionar estos beneficios a estos trabajadores de confianza, sus derechos no se verán restringidos, ya que ya están empleados. Se cita además a Trillo (2010), quien explica que las horas extras no son muy comunes y se aplican solo cuando es necesario, y también menciona el hecho de que son beneficiosas tanto para el empleador como para el empleado, porque aumentará su producción y en segundo lugar debido a las horas extras pueden reclamar el derecho a una naturaleza más económica fuera de su jornada laboral, al respecto, Rodríguez (2018) señala que los trabajadores deben tener derecho a poder calcular las horas extras, caso contrario este derecho no le corresponde (Centurión, 2019).

### **3.2 Desempeño laboral**

Respecto a los fundamentos teóricos que respaldan la segunda variable, denominada desempeño laboral, Campbell, McHenry y Wise (1990), citados por Conte y Landy (2019), lo definen como el conjunto de comportamientos observables y medibles que ejecuta un trabajador y que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. Estas conductas laborales, cuando son eficaces, promueven el desarrollo organizacional, dado que se alinean con los estándares de productividad establecidos y fomentan el logro sostenido de metas institucionales. Por su parte, Bohlander (2003) citado por Information Resources Management Association (2019) refiere a que el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el trabajador logra sus funciones asignadas en la organización en la cual trabaja, lo que implica empeño y responsabilidad del personal en la ejecución de sus funciones, lo que representa un avance para la organización y, al mismo tiempo, una ganancia para el trabajador.

la eficiencia laboral se manifiesta en la capacidad del trabajador para cumplir de manera adecuada sus funciones dentro de la organización, mostrando compromiso y responsabilidad. Este desempeño favorece tanto el crecimiento de la institución como el bienestar personal del empleado

Desde la perspectiva de Vargas y Flores (2019), el rendimiento profesional comprende el nivel de involucramiento del personal, sus patrones conductuales y los resultados cuantificables que, en conjunto, se articulan para favorecer el cumplimiento de los fines estratégicos de la organización. Por su parte, Cuesta (2017) sostiene que este concepto hace referencia al grado de eficacia con el que un colaborador satisface las exigencias propias de su cargo, evidenciando una competencia funcional verificable. Del mismo modo, Viswesvaran y Unos (2000) lo describen como el conjunto de acciones ejecutadas por los empleados que inciden directamente en la concreción de los objetivos institucionales. Por esta razón, se considera que se trata del conjunto de conductas que una persona

requiere para desempeñarse eficazmente, asegurando así la competencia y eficiencia dentro de la fuerza laboral (Jedaia & Mehrez, 2020).

En la actualidad, Palmar y Valero (2014) definen el desempeño laboral como el modo en que los trabajadores desarrollan sus funciones dentro de la organización, tratando que dicho desempeño se ajuste a las demandas y exigencias de la empresa, con la finalidad de que las tareas asignadas se cumplan de manera eficaz, efectiva y eficiente, favoreciendo así al cumplimiento de las metas en la organización.

Para que los colaboradores puedan alcanzar un rendimiento laboral eficiente, es indispensable que las organizaciones garanticen al menos las condiciones básicas que faciliten el desarrollo de sus funciones. En cuanto a las competencias laborales, Davis y Newstrom (2000), citados por Palmar y Valero (2014), indican que estas engloban aspectos como la adaptabilidad, el dominio de conocimientos técnicos, la capacidad comunicativa, la adhesión a estándares de calidad, la proactividad, el trabajo colaborativo, la optimización del desempeño individual y la mejora del diseño funcional del puesto.

De acuerdo con Toala et al. (2017), son muchos los factores que inciden de forma directa en el desempeño laboral del personal. La motivación, especialmente la vinculada al incentivo constituye un motor del compromiso laboral y debe ser considerada estratégicamente para definir metas organizacionales. Otro componente importante es el ambiente laboral favorable, ya que influye en la mejora de la disposición y productividad del trabajador. Asimismo, Adawiyah et al. (2021) destacan que asignar a los colaboradores, en función de sus conocimientos técnicos, habilidades y experiencia previa, permite optimizar los resultados fortaleciendo así la eficacia organizacional.

Establecer propósitos laborales con plazos definidos ayuda a motivar a los trabajadores, ya que cumplirlas genera satisfacción y sensación de logro personal. Reconocer y valorar su esfuerzo permite reforzar su compromiso con las tareas, aumentando la dedicación y eficiencia en el desempeño diario. Asimismo, permite que el colaborador participe en la planificación y revisión de sus funciones fortalece su autonomía, fomenta la innovación y facilita la mejora continua mediante la autoevaluación. Finalmente, promover la formación y el desarrollo profesional contribuye a ampliar competencias, consolidar la experiencia práctica y fortalecer la autoestima, lo que impacta positivamente en la productividad individual dentro de la organización (Toala et al., 2017).

Como consecuencia, dichos factores condicionan el rendimiento funcional del personal, dado que su desempeño estará influenciado por elementos contextuales específicos, permitiendo a cada integrante de la entidad identificar tanto el valor percibido de su rol como los estímulos internos y externos necesarios para ejecutar eficazmente sus actividades (Toala et al., 2017).

Los ejes fundamentales del rendimiento ocupacional han sido clasificados por Robbins y Timothy (2017), quienes distinguen el desempeño técnico-funcional, vinculado a la producción de

bienes o prestación de servicios, así como a la ejecución de tareas de carácter administrativo. Por otro lado, el comportamiento de ciudadanía organizacional alude a aquellos actos voluntarios y proactivos que, aunque no estén estipulados formalmente, favorecen los objetivos colectivos de la entidad. Finalmente, se identifican conductas disfuncionales, las cuales menoscaban el desarrollo organizacional o generan impactos negativos en su estructura (Robbins y Timothy, 2017).

El rendimiento laboral se entiende como el conjunto de comportamientos y niveles de desempeño que permite a una organización obtener ventajas competitivas (Toala et al., 2017). Para evaluarlo se consideran tres componentes: las acciones observables, grado de cumplimiento y motivación del trabajador. En ese sentido, Yongkui et al. (2019) afirman que existe una relación directa entre la motivación del colaborador y la calidad de su trabajo. Las conductas organizacionales, según Robbins y Judge (2017), son las acciones que promueven el funcionamiento de los equipos humanos, tomando en cuenta los tiempos, reglas y valores de la organización. Estas conductas están fundamentadas en un sistema de valores institucionales, principios éticos y lineamientos normativos, los cuales son esenciales para la coherencia organizacional (Konopaske et al., 2018). En lo que respecta a las acciones operacionales, Robbins y Coulter (2018) sostienen que son los procedimientos que aseguran el cumplimiento correcto de normas y objetivos. Cuando todo se alinea de manera efectiva, se logran resultados que impulsan el éxito sostenible de la organización (Wagner y Hollenbeck, 2020). Finalmente, el periodo de análisis hace referencia al tiempo determinado que se utiliza para organizar, procesar y estudiar los datos recogidos (ArcGIS, 2019).

Desde un enfoque funcional, el logro de metas laborales se entiende como alcanzar los objetivos estratégicos mediante un trabajo constante y bien organizado, que requiere coordinar a las personas, la energía disponible y los recursos de la organización (Huan & Cih, 2019). El esfuerzo profesional se refiere a la energía y la intención que una persona pone en cumplir sus tareas, apoyándose en la disciplina, la perseverancia y la capacidad para manejar el estrés (Barneda, 2019). Por su parte, los recursos organizacionales incluyen elementos tanto tangibles como intangibles que facilitan el trabajo, apoyan la estructura de la organización y son clave para aumentar la productividad, satisfacer las necesidades institucionales y adaptarse a cambios externos (Westreicher, 2020).

La motivación, según al planteamiento de Chiavenato (2020), es un proceso psicológico fundamental que mueve el comportamiento humano. Al igual que otros mecanismos mentales como la percepción, la cognición, la atribución, las actitudes y el aprendizaje, la motivación ayuda en la comprensión del actuar de las personas, y se esfuerzan por alcanzar objetivos personales y organizacionales. Desde el enfoque de McShane y Glinow (2017), la conducta organizacional está influida por factores internos y externos al entorno empresarial. Por otro lado, las percepciones son una combinación de pensamientos, emociones y juicios subjetivos que dirigen la conducta diaria de

los individuos (Gandini et al., 2016), y permiten interpretar los estímulos del entorno, construir significados de su realidad y actuar de forma coherente con ella (Hitt et al., 2017).

### **3.2.1 Otros factores que influyen en el desempeño laboral**

Resulta relevante señalar que diversos factores de orden social, cultural y demográfico ejercen una influencia tanto directa como indirecta en el comportamiento y rendimiento de los trabajadores, ya que cada individuo cuenta con distintas condiciones y oportunidades para desarrollar sus competencias y habilidades funcionales. En esta línea, Lacoviello y Pulido (2018) destacan que el personal perteneciente a entidades del sector público debe contar con cualidades específicas que se ajusten a las exigencias del puesto que ocupa. A su vez, corresponde a las instituciones proveer las condiciones estructurales y motivacionales necesarias para promover un desempeño eficiente, alineado con los principios del servicio público. Solo así será posible lograr una vinculación auténtica y sostenida del trabajador con las responsabilidades inherentes a su rol (p. 23).

Asimismo, es fundamental reconocer la relevancia de las actitudes y aptitudes individuales, ya que constituyen elementos esenciales en la ejecución eficaz de las tareas laborales. Su relevancia radica en que permiten satisfacer no solo intereses personales, sino también los objetivos colectivos de la organización. Desde el análisis de la literatura especializada, el desempeño laboral suele dividirse en tres categorías principales: el desempeño de rol o funcional, el desempeño contextual y las conductas laborales disfuncionales o contraproducentes. En este marco, Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) definen el desempeño funcional como el cumplimiento eficaz de las tareas y responsabilidades propias de un cargo, en concordancia con los saberes, destrezas y competencias requeridas para el puesto, contribuyendo así al logro de los fines institucionales (p. 115).

### **3.2.2 Definición de desempeño laboral: contextual y contraproducente**

El desempeño contextual es definido por Cuba et al. (2023) como las conductas que de manera voluntaria realizan los colaboradores que favorecen el cumplimiento de las objetivos y metas establecidos. Por su parte, Dolores et al. (2023) manifiestan que estos comportamientos son espontáneos y personales los cuales sobrepasan las expectativas asignadas a su función, esenciales para lo que se espera en cuanto a resultados establecidos por la organización.

Para Olivera et al. (2021), el desempeño contextual se refiere a comportamientos enfocados en la realización de tareas, y se caracteriza por indicadores como la persistencia, la motivación y la colaboración. Por otro lado, la productividad individual se refiere al esfuerzo que cada trabajador dedica para alcanzar metas específicas, siendo sus indicadores el cumplimiento de normas, la adherencia a procedimientos y el logro de objetivos organizacionales. Del mismo modo, Reig et al. (2024) afirma que el desempeño contextual se refiere a aquellas funciones laborales que, aunque no están directamente relacionadas con el enfoque técnico principal de la organización, resultan beneficiosas para la misma. Un ejemplo de esto es el apoyo y la colaboración con otros compañeros.

El desempeño contraproducente se concibe como un conjunto de conductas intencionales y discrecionales de los trabajadores que infringen las normas organizacionales y se expresan en acciones de carácter antisocial dentro del ámbito laboral, lo que afecta negativamente el rendimiento no solo individuos sino de la organización en conjunto, y que hasta ahora solo han sido estudiadas en contextos de trabajo convencionales (Geraldo, 2022; Antonio & Nava, 2023).

Finalmente, respecto a los aspectos conceptuales, se consideró oportuno abordar la evaluación del desempeño, entendida como un método que permite la evaluación y revisión de manera formal del rendimiento laboral, tanto a nivel individual como colectivo (Ministerio de Trabajo, 2020).

- Competencias: Conjunto de conocimientos, destrezas, actitudes y conductas que un individuo tiene para ejecutar de manera efectiva sus funciones laborales (Ministerio de Trabajo, 2020).
- Eficacia: Hace referencia al nivel de cumplimiento de las actividades planificadas y a la capacidad para alcanzar los resultados propuestos (ISO, 2005).
- Eficiencia: Implica el equilibrio entre los recursos utilizados y los logros alcanzados, priorizando la optimización de insumos (ISO, 2005).
- Organización: Se define como una estructura compuesta por personas, recursos materiales y normas jerárquicas, que establecen funciones y responsabilidades (ISO, 2005).
- Calidad: Refleja el grado en que las características de un producto, servicio o proceso cumplen con los criterios establecidos previamente, garantizando conformidad con los requisitos (ISO, 2005).
- Ambiente laboral: Abarca las condiciones físicas, sociales y psicológicas en donde el personal lleva a cabo sus labores (ISO, 2005).
- Riesgo en salud: Es la probabilidad de que una persona experimenta algún daño, enfermedad o deterioro en su estado de salud a causa de condiciones biológicas, laborales o sociales (Ministerio de Salud, 2018).
- Riesgo: Constituye un aspecto clave en las estrategias preventivas, tanto como en la fase inicial como en la secundaria, orientadas a evitar la aparición o agravamiento de enfermedades (Martínez, 2015).

## Capítulo 4. Marco metodológico

### 4.1 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal, con un alcance descriptivo. Tiene como propósito identificar, delimitar y describir las características principales de un fenómeno determinado, sin necesidad de alterar las condiciones naturales. En este marco, el investigador actúa como observador externo, recopilando información empírica a través de instrumentos estandarizados que permiten la obtención de datos objetivos y confiables para su análisis (Leyva & Guerra Véliz, 2020).

La estadística descriptiva se presenta como una herramienta importante para la recopilación, organización, interpretación y representación de datos numéricos de una población determinada. Tal como sostienen Álvarez y Barreda (2020), esta metodología permite la interpretación objetiva de una realidad observable, identificar patrones y tendencias, y brindar información que sirva de base para la toma de decisiones fundamentales en evidencia. Todo ello se logra mediante procedimientos científicos que aseguran la validez y confiabilidad del análisis.

El estudio al desarrollarse bajo un diseño transversal, implica que la recolección de datos fue en un único momento de tiempo, permitiendo obtener una descripción precisa del fenómeno y su impacto inmediato en la población analizada (Cvetkovic et al., 2021). Esta metodología es adecuada para identificar estados actuales o posibles correlaciones sin necesidad de establecer relaciones de causa y efecto a lo largo del tiempo.

Asimismo, la naturaleza no experimental del estudio implica que el investigador no intervino de manera directa de las variables, sino que las observó tal como se presentan en su entorno habitual, garantizando una aproximación realista al fenómeno analizado (Castañeda, 2022).

Finalmente, la investigación se clasifica como estudio de campo, dado que la obtención de datos se efectuó directamente en el escenario natural donde se desenvuelven los sujetos de análisis. En este caso, la unidad de observación estuvo conformada por cincuenta colaboradores pertenecientes a áreas de atención al cliente de diversos establecimientos organizacionales, los cuales participan activamente en procesos operativos y administrativos vinculados a la gestión del servicio.

### 4.2 Población

La población se delimita como el ligado sistémico de individuos u objetos que intervienen características determinadas, delimitadas por criterios de ubicación geográfica, temporalidad y condiciones específicas del estudio (Bernal, 2010). Esta agrupación sirve como base para la recolección de datos relevantes en una investigación. En el presente estudio, la población está compuesta por cincuenta trabajadores que se desempeñan en las áreas de atención al cliente dentro de establecimientos organizados. Estos colaboradores participan directamente en actividades operativas

vinculadas a los procesos de atención, servicio y gestión administrativa, siendo ellos los sujetos a quienes se aplicará el utensilio de medición correspondiente.

#### Perfil del encuestado

El encuestado es un trabajador operativo cuya función implica cumplir procesos establecidos, atender demandas del servicio y adaptarse al ritmo de restaurantes. Su labor exige concentración, manejo de presión y coordinación con el equipo para responder a altas demandas de clientes.

Por lo tanto, el encuestado corresponde a un trabajador que desempeña tareas relacionadas con la operación del restaurante, atención al cliente, cocina, caja, despacho, apoyo en producción y/o limpieza. Su jornada se desarrolla en contacto directa con clientes y supervisores. Asimismo, ser trabajador activo dentro de los restaurantes del Boulevard, contar mínimo con tres meses de antigüedad en el puesto, de esta forma asegura el conocimiento en las rutinas, tener mayoría de edad (18 años) y aceptar voluntariamente participar en la encuesta.

#### **4.3 Instrumento**

La presente indagación se adscribe al paradigma cuantitativo, cimentándose en la implementación sistemática de encuestas estructuradas, dirigidas al universo muestral seleccionado. Para la recolección de datos, se hará uso del cuestionario estandarizado Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado en 1981 por Maslach y Jackson, validado extensamente en contextos latinoamericanos, especialmente en entornos laborales caracterizados por la interacción continua con personas, como los sectores de salud, educación, atención al cliente y administración pública.

Este instrumento psicométrico evalúa el síndrome de desgaste profesional o burnout, conceptualizado como un proceso multidimensional compuesto por tres ejes cardinales: agotamiento emocional, que alude al deterioro afectivo y la sensación de sobrecarga psíquica; despersonalización, entendida como una actitud cínica y distante frente a los usuarios o compañeros de trabajo; y realización personal, la cual se considera una dimensión protectora, asociada a la autopercepción de eficacia y logro en el rol desempeñado. Es relevante mencionar que esta tercera dimensión se interpreta en sentido inverso: a mayor percepción de autorrealización, menor será la incidencia del burnout (Luceño et al., 2005). La confiabilidad del instrumento ha sido respaldada en diversos estudios mediante el coeficiente Alfa de Cronbach superiores a 0.80, lo que garantiza su consistencia interna y su capacidad para discriminar adecuadamente entre las variables evaluadas.

Podemos medir el desempeño laboral a través de un cuestionario adaptado del instrumento propuesto por Gabini (2018), reconocido por su eficiencia al evaluar de manera integral distintos predictores de rendimiento. Este instrumento considera indicadores objetivos, como cumplimiento de metas, puntualidad, precisión operativa y productividad, así como indicadores subjetivos, como actitud, compromiso institucional, percepción del entorno laboral y capacidad de resolución de problemas. De igual modo, permite captar factores latentes que influyen en la conducta laboral, como

la motivación intrínseca, autoeficacia y clima organizacional percibido, permitiendo una valoración completa del desempeño.

Adicionalmente, se añadirán preguntas para complementar el cuestionario, enfocadas en aspectos del contexto laboral como el liderazgo, la sobrecarga administrativa, la disponibilidad de recursos y la percepción de justicia en la organización. Estos elementos buscan obtener una visión más completa de los factores permitiendo así una comprensión más profunda del desempeño y bienestar de los trabajadores.

#### **4.4 Validez y confiabilidad**

El estudio no utilizó el juicio de expertos para validar los instrumentos, ya que su diseño se basó en teorías recientes y bien reconocidas sobre el estrés laboral y el desempeño organizacional. Según Bernal, Baptista y Hernández (2020), cuando los cuestionarios se elaboran tomando como referencia marcos teóricos sólidos y respaldados por evidencia actual, la validez de contenido puede considerarse asegurada sin necesidad de evaluaciones externas adicionales.

Los cuestionarios utilizados en esta investigación se basaron en modelos conceptuales reconocidos en la literatura actual, lo que disminuyó la necesidad de validación externa especializada. La confiabilidad se verificó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.80 en ambos cuestionarios. Como señalan Ortega y Díaz (2021), este valor indica una alta consistencia interna, lo que refleja una correlación uniforme y confirma que los instrumentos son adecuados para medir el constructo de interés, asegurando la calidad y estabilidad de los datos y respaldando la confiabilidad de los resultados del estudio.

El análisis estadístico realizado es un procedimiento reconocido en la psicometría, ya que proporciona una base cuantitativa sólida que respalda la confiabilidad de los datos y garantiza la rigurosidad del estudio. Según Muñiz y Fonseca-Pedrero (2020), en investigaciones donde los instrumentos se basan en teorías consolidadas y muestran altos niveles de consistencia interna, no es necesario recurrir a la validación externa mediante el juicio de expertos.

En este sentido, el presente estudio valida la relevancia de los instrumentos únicamente mediante el análisis estadístico de su consistencia interna, lo que permite respaldar metodológicamente la adecuación de las herramientas utilizadas, asegurando así la confiabilidad de los resultados y su valor científico potencial.

## Capítulo 5. Análisis de resultados

### 5.1 Introducción

Tal como se indicó previamente, el objetivo central de esta investigación es evaluar el nivel de estrés y su impacto en el desempeño laboral del personal que trabaja en los restaurantes de en un Boulevard de la ciudad de Piura. Para ello, a partir del análisis factorial exploratorio y del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, se definió un total de 23 ítems destinados a medir seis dimensiones relacionadas con el estrés laboral, en correspondencia con lo planteado en el marco teórico. Paralelamente, se ha considerado una estructura equivalente de seis variables asociadas al desempeño laboral, representadas también por 23 reactivos.

El análisis estadístico de los datos recolectados se efectuó con el software Jamovi versión 2.3.2.6, permitiendo la generación de tablas resumidas y útiles para facilitar su análisis e interpretación. Para la estimación de los niveles de cada variable, se establecieron puntos de corte basados en cuartiles (Q1, Q2, Q3 y valores extremos), lo que permitió identificar con precisión el grado de estrés presente en cada uno de los indicadores propuestos. A continuación, se exponen los resultados obtenidos:

- Nivel alto: 21 puntos a más.
- Nivel medio: 14 puntos a más
- Nivel bajo: de Menor a 7 puntos.

#### 5.1.1 Análisis descriptivo

- Variable: Estrés

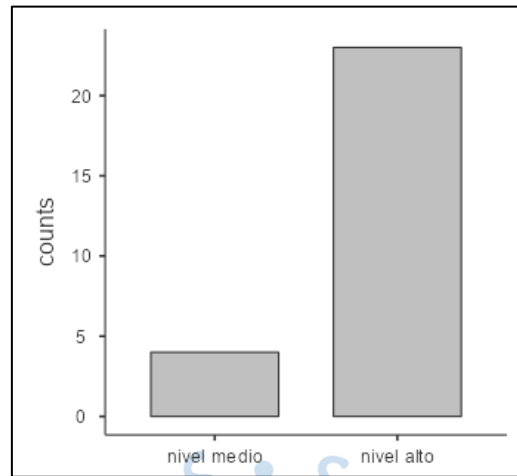
Dimensión: Agotamiento Emocional

**Tabla 3**

*Frecuencia de nivel de fatiga*

Nivel de Fatiga	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
nivel medio	4	14.8 %	14.8 %
nivel alto	23	85.2 %	100.0 %

*Nota.* Nivel de fatiga resultante de aplicación de cuestionario. Elaboración propia

**Figura 1***Nivel de fatiga*

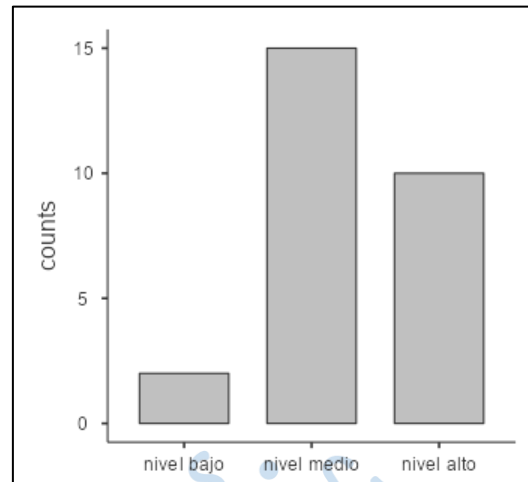
*Nota.* Nivel de fatiga resultante de aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de fatiga presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 14.8% en valores medios y 85.2% en valores altos. Factores como largas jornadas de trabajo, estrés constante, falta de pausas adecuadas o exceso de responsabilidades pueden estar contribuyendo a este resultado. La fatiga prolongada no solo impacta en la productividad, sino que también puede aumentar el riesgo de errores, afectar la salud tangible y mental de los trabajadores y reducir su compromiso con la organización.

**Tabla 4***Frecuencia de nivel pérdida de paciencia*

Nivel Pérdida de paciencia	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
nivel bajo	2	7.4 %	7.4 %
nivel medio	15	55.6 %	63.0 %
nivel alto	10	37.0 %	100.0 %

*Nota.* Nivel de pérdida de paciencia resultante de aplicación de cuestionario, análisis de cuartiles de 25, 50, máximo y mínimo. Elaboración propia.

**Figura 2***Nivel de pérdida de paciencia*

*Nota.* Nivel de pérdida de paciencia resultante de aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

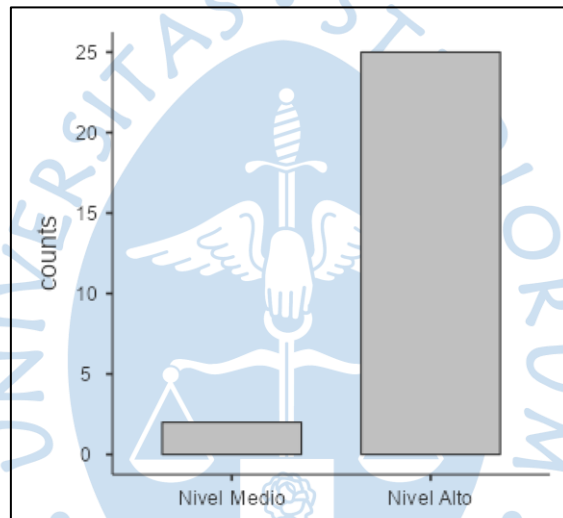
En relación con el nivel de intolerancia emocional o pérdida de paciencia manifestado por los colaboradores encuestados, los resultados evidencian que un 7.4% se ubica en un rango bajo, mientras que el 55.6% se concentra en un nivel medio y el 37% reporta un nivel alto de esta manifestación conductual. Esta distribución podría estar estrechamente vinculada a variables como la sobrecarga operativa, la presión constante por el cumplimiento de metas institucionales, la insuficiencia de recursos logísticos o la presencia de un clima laboral disfuncional.

Desde una perspectiva organizacional, la pérdida reiterada de paciencia constituye un indicador de desgaste emocional, el cual puede tener repercusiones directas sobre la calidad del desempeño, la dinámica relacional entre pares, así como en la atmósfera psicosocial del entorno de trabajo. La escalada de esta dimensión afectiva incrementa la vulnerabilidad frente a conflictos interpersonales, compromete la vigencia en la adquisición de providencias y deteriora el arrojo colaborativo de contrariedades, lo que en última instancia puede impactar negativamente en la productividad institucional y en los niveles de satisfacción laboral percibida.

**Tabla 5***Frecuencia de agotamiento emocional*

<b>Agotamiento Emocional</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Medio	2	7.4 %	7.4 %
Nivel Alto	25	92.6 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de agotamiento emocional en los trabajadores según cuestionario, análisis de cuartiles de 25, 50, máximo y mínimo. Elaboración propia.

**Figura 3***Nivel de agotamiento emocional*

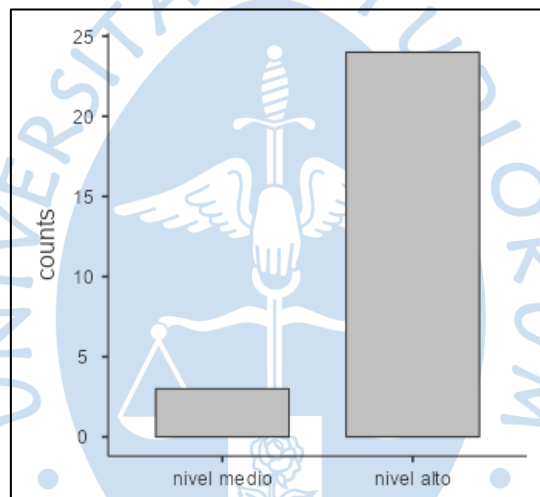
*Nota.* Observación de nivel de agotamiento emocional en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anteriormente señalados, se presenta el nivel de agotamiento emocional presentado por los trabajadores del Boulevard, el cual oscila entre un 7.4% (medio) y 92.6% (alto), confirmando la presencia de agotamiento en la realización de las labores, lo que puede traer efectos adversos en el comportamiento como irritabilidad, cuadros de ansiedad o incluso pérdida de orientación para ejecutar actividades de rutina.

**Dimensión: Despersonalización****Tabla 6***Frecuencia de nivel de descontrol*

<b>Nivel de Descontrol</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
nivel medio	3	11.1 %	11.1 %
nivel alto	24	88.9 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de descontrol en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 4***Nivel de descontrol*

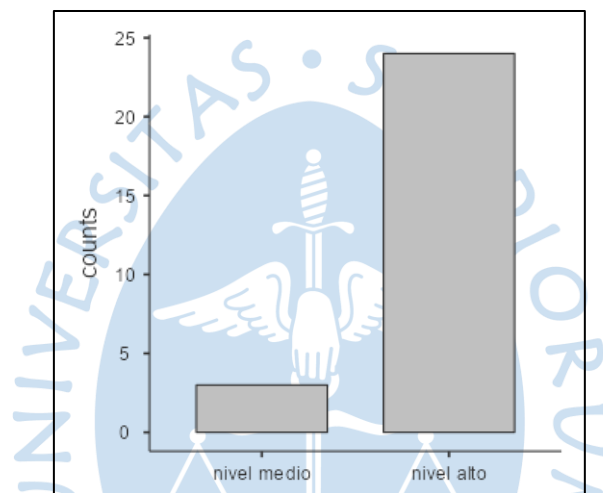
*Nota.* Observación de nivel de descontrol en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de descontrol presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 11.1% en valores medios y 88.9% en valores altos. Esto indica que la gran mayoría de los trabajadores experimenta dificultades significativas para mantener el orden y la gestión adecuada de sus responsabilidades. Este nivel de descontrol puede afectar directamente el desempeño del empleado, reflejándose en retrasos en la realización de tareas, incumplimiento de plazos, aumento de errores y menor eficiencia en la organización del trabajo.

**Tabla 7***Frecuencia de nivel de ansiedad*

Nivel de ansiedad	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
nivel medio	3	11.1 %	11.1 %
nivel alto	24	88.9 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de ansiedad en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 5***Nivel de ansiedad*

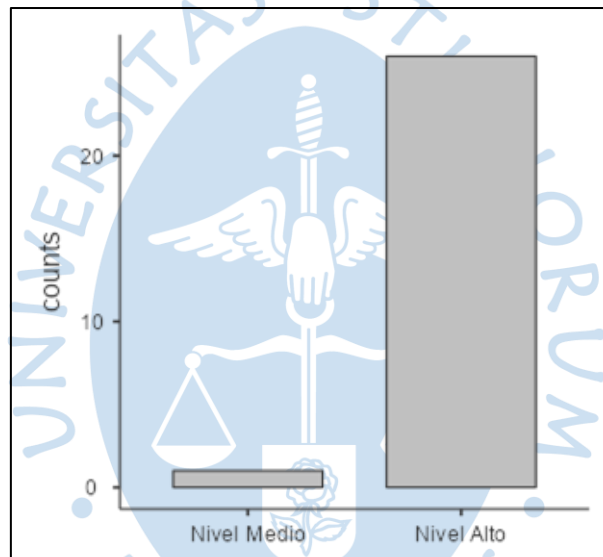
*Nota.* Observación de nivel de ansiedad en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de ansiedad presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 11.1% en valores medios y 88.9% en valores altos. Este resultado muestra que la mayoría de los trabajadores experimenta altos niveles de estrés y tensión, lo que puede traer consecuencias su desempeño y bienestar general. Cuando la ansiedad laboral es elevada, puede generar dificultades para concentrarse, tomar decisiones efectivas y disminuir la precisión en el desempeño. Además, puede generar desgaste emocional, afectar la comunicación entre equipos y reducir la satisfacción laboral, impactando negativamente en la productividad y en la retención de talento.

**Tabla 8***Frecuencia de despersonalización*

<b>Despersonalización</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Medio	1	3.7 %	3.7 %
Nivel Alto	26	96.3 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de despersonalización en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 6***Nivel de despersonalización*

*Nota.* Observación de nivel de despersonalización en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anteriormente señalados, se presenta el nivel de despersonalización presentado por los trabajadores del Boulevard, el cual oscila entre un 3.7% (medio) y 96.7% (alto), confirmando la presencia de despersonalización en las tareas ejecutadas, lo cual tiene como efecto la falta de interés en los requerimientos y obligaciones a las cuales están sujetos. Los altos niveles de despersonalización observados pueden estar relacionados con factores como la carga laboral excesiva, la falta de reconocimiento o la monotonía en las tareas. Esto puede generar un impacto negativo en la motivación, el compromiso y la calidad del servicio brindado. Sería recomendable implementar estrategias que fomenten la identificación con el trabajo y el bienestar de los empleados, como programas de capacitación, incentivos o mejoras en el clima organizacional.

**Dimensión: Expectativas personales negativas**

**Tabla 9**

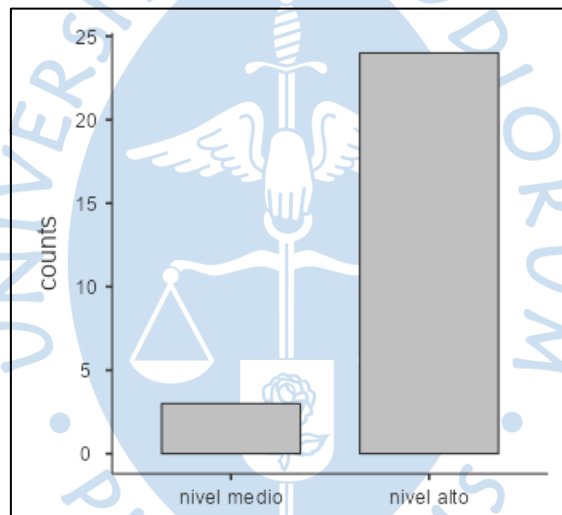
*Frecuencia de aspiraciones personales negativas*

<b>Aspiraciones personales negativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
nivel medio	3	11.1 %	11.1 %
nivel alto	24	88.9 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de aspiraciones personales negativas en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 7**

*Nivel de aspiraciones personales negativas*



*Nota.* Observación de nivel de aspiraciones personales negativas en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

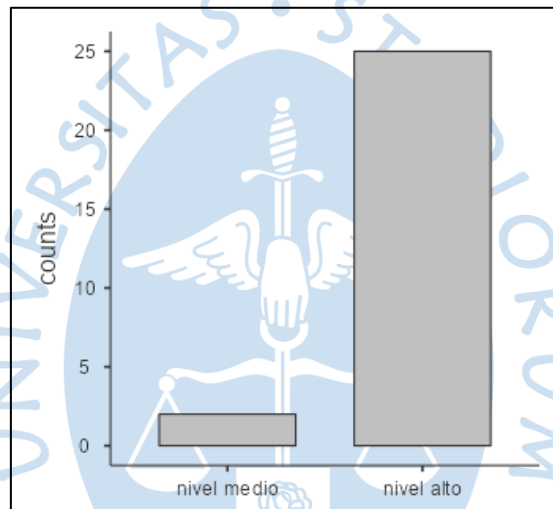
Respecto al nivel de aspiraciones personales negativas presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 11.1% en valores medios y 88.9% en valores altos. Estos resultados reflejan una falta de expectativas positivas respecto al crecimiento dentro de la empresa. Factores como la percepción de pocas oportunidades de ascenso, la falta de reconocimiento, la escasa capacitación o un ambiente laboral poco estimulante pueden contribuir a este fenómeno. La presencia de aspiraciones personales negativas puede traducirse en desmotivación, bajo compromiso con las tareas asignadas y una actitud conformista hacia el trabajo.

**Tabla 10***Frecuencia de no logro de objetivos personales*

No logro de objetivos personales	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
nivel medio	2	7.4 %	7.4 %
nivel alto	25	92.6 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de no logro de objetivos personales en los trabajadores según cuestionario.

Elaboración propia.

**Figura 8***Nivel de no logro de objetivos personales*

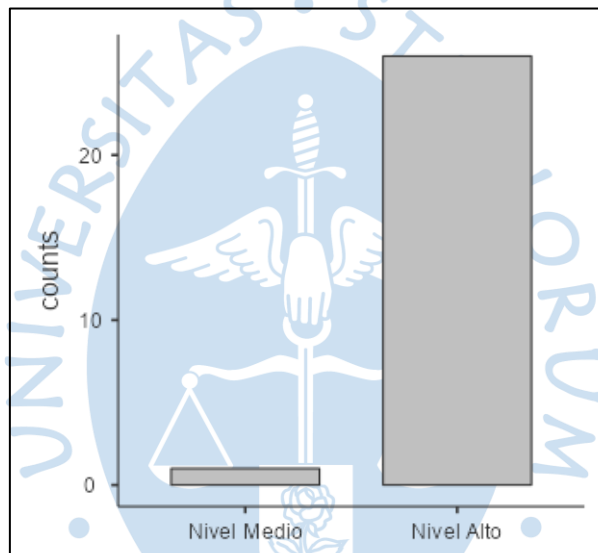
*Nota.* Observación de nivel de no logro de objetivos personales en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de no logro de objetivos personales presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 7.4% en valores medios y 92.6% en valores altos. Esto puede estar relacionado con factores como la falta de recursos, metas poco realistas, ausencia de reconocimiento o desarrollo profesional limitado. A largo plazo, este fenómeno podría generar desmotivación, estrés laboral e incluso mayor rotación del personal. Para abordar esta problemática, sería recomendable implementar estrategias que fomenten la alineación entre los objetivos individuales y organizacionales, ofreciendo capacitación, retroalimentación efectiva y planes de crecimiento profesional.

**Tabla 11***Frecuencia de expectativas personales negativas*

<b>Expectativas personales negativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Medio	1	3.7 %	3.7 %
Nivel Alto	26	96.3 %	100.0 %

*Nota.* Observación de nivel de expectativas personales negativas en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 9***Nivel de expectativas personales negativas*

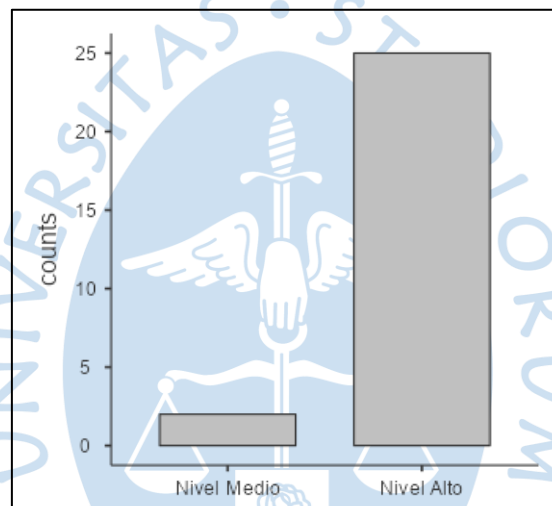
*Nota.* Observación de nivel de expectativas personales negativas en los trabajadores según cuestionario. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anteriormente señalados, se presenta el nivel de expectativas personales negativas presentado por los trabajadores del Boulevard, el cual oscila entre un 3.7% (medio) y 96.7% (alto), confirmando la falta de interés por el crecimiento personal y profesional. Si bien es cierto que en su mayoría los puestos son de bajo perfil y que no poseen una visión de línea de carrera, es deber del empleador buscar generar aspectos motivacionales que genere el interés por desarrollar actividades de atención que superen la cotidianidad a fin de impulsar el valor de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias.

**Tabla 12***Frecuencia de nivel de estrés*

Nivel de Estrés	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nivel Medio	2	7.4 %	7.4 %
Nivel Alto	25	92.6 %	100.0 %

**Nota.** Resultado acumulado de la variable estrés respecto a los niveles presentados. Elaboración propia.

**Figura 10***Nivel de estrés – variable acumulada*

**Nota.** Resultado acumulado de la variable estrés respecto a los niveles presentados. Elaboración propia.

En la tabla y gráfico anteriormente señalados, se presenta el nivel de la variable estrés observado en los colaboradores, indicando el nivel medio del 7.4% y un nivel alto del 92.6%, coincidiendo con los valores considerados en las dimensiones e indicadores evaluados. Estas cifras confirman la presencia de niveles de estrés que atribuyen el comportamiento del trabajador orientándolo a desarrollar comportamientos que van en contra de su integridad emocional y física.

**Variable: Desempeño laboral**

Dimensión: Deficiencia en el rendimiento de tarea

**Tabla 13**

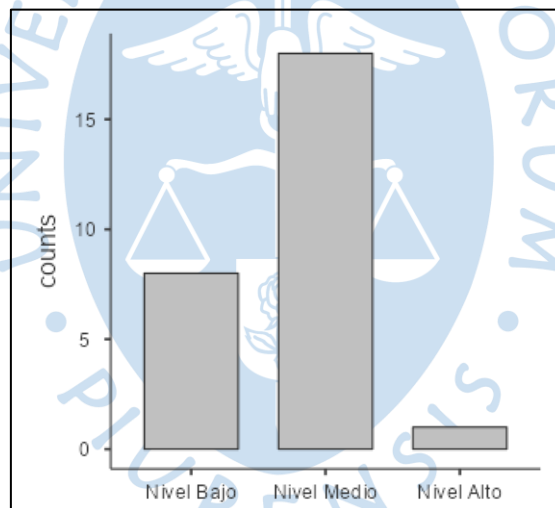
*Frecuencia de Esfuerzo*

<b>Esfuerzo</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Bajo	8	29.6 %	29.6 %
Nivel Medio	18	66.7 %	96.3 %
Nivel Alto	1	3.7 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de esfuerzo de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 11**

*Nivel esfuerzo*



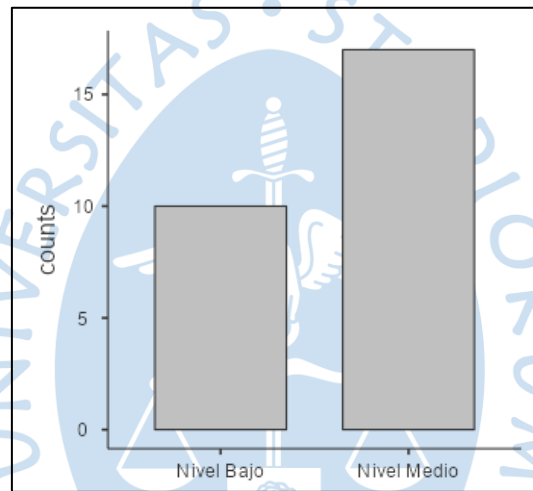
*Nota.* Resultado del nivel de esfuerzo de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de esfuerzo presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 29.6% en valores bajos, 66.7% en valores medios y 3.7% en valores altos. Para mejorar el compromiso y la productividad, sería recomendable analizar qué factores limitan un mayor esfuerzo y promover estrategias como incentivos, reconocimiento y desarrollo profesional que impulsen un mayor desempeño.

**Tabla 14***Frecuencia de soluciones creativas*

<b>Soluciones Creativas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Bajo	10	37.0 %	37.0 %
Nivel Medio	17	63.0 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de soluciones creativas de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 12***Nivel soluciones creativas*

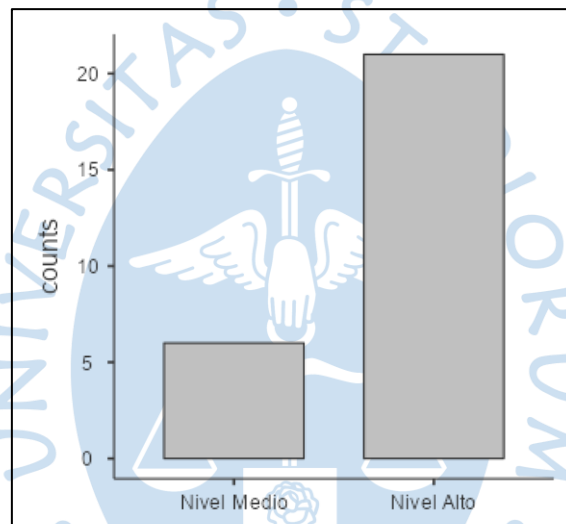
*Nota.* Resultado del nivel de soluciones creativas de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de soluciones creativas presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 37% en valores bajos y 63% en valores medios. Esto puede deberse a factores como un entorno laboral poco estimulante, falta de incentivos para la innovación o estructuras organizativas rígidas. La ausencia de un nivel alto de creatividad podría impactar en la eficiencia operativa y la competitividad de la empresa

**Tabla 15***Frecuencia de actualización de conocimientos*

<b>Actualización de Conocimientos</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Medio	6	22.2 %	22.2 %
Nivel Alto	21	77.8 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de actualización de conocimientos de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 13***Actualización de conocimientos*

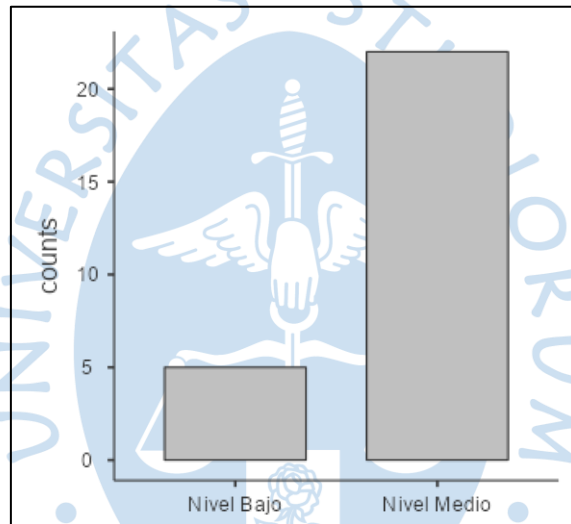
*Nota.* Resultado del nivel de actualización de conocimientos de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de actualización de conocimientos presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 22% en valores medios y 77% en valores altos. Esto sugiere que los trabajadores buscan mejorar sus competencias, lo que puede traducirse en un mejor desempeño, mayor adaptabilidad a cambios y una ventaja competitiva para la organización. Sin embargo, el 22% que se encuentra en un nivel medio podría beneficiarse de iniciativas que refuercen esta cultura de aprendizaje tales como programas de formación continua.

**Tabla 16***Frecuencia de deficiencia en el rendimiento de tarea*

Rendimiento de tarea	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nivel Bajo	5	18.5 %	18.5 %
Nivel Medio	22	81.5 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de rendimiento de tarea de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 14***Nivel de deficiencia en el rendimiento de tarea*

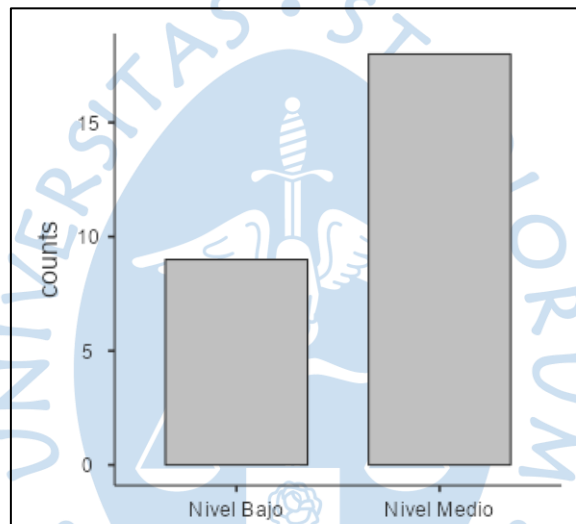
*Nota.* Resultado del nivel de deficiencia en el rendimiento de tarea de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de deficiencia en el rendimiento de tarea presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 18.5% en valores medios y 81.5% en valores altos. El desempeño presenta alcances negativos respecto a la ejecución de actividades encomendadas y obligaciones funcionales. Este resultado puede estar asociado a factores como la falta de capacitación, una carga laboral excesiva, desmotivación o deficiencias en la organización del trabajo. A largo plazo, esta situación podría afectar la productividad general, la calidad del servicio y el clima laboral.

**Tabla 17***Frecuencias de aspectos negativos: comportamiento contraproducente*

Aspectos Negativos	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nivel Bajo	9	33.3 %	33.3 %
Nivel Medio	18	66.7 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de aspectos negativos de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 15***Nivel de aspectos negativos*

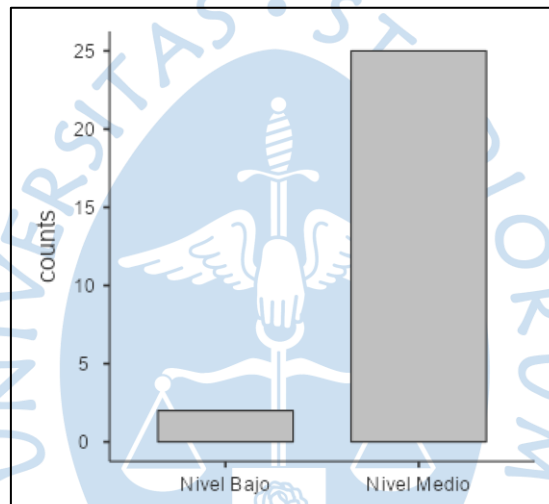
*Nota.* Resultado del nivel de aspectos negativos de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de aspectos negativos presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 33.3% en valores medios y 66.7% en valores altos. Estos resultados indican un comportamiento que carece de empatía y que está orientado a comentarios inapropiados que no promueven el compañerismo ni el ambiente responsable.

**Tabla 18***Frecuencias de planificación de actividades*

Planificación de actividades	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nivel Bajo	2	7.4 %	7.4 %
Nivel Medio	25	92.6 %	100.0 %

**Nota.** Resultado del nivel de planificación de actividades de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 16***Nivel de planificación de actividades A*

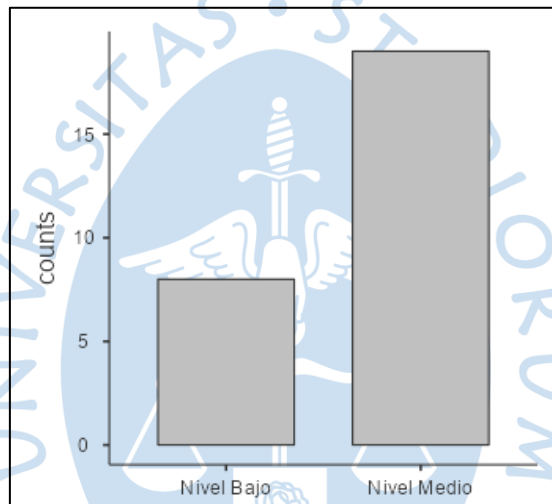
**Nota.** Resultado del nivel de planificación de actividades de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de aspectos negativos presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 7.4% en valores bajos y 92.6% en valores medios. Estos resultados reflejan que la mayoría de los trabajadores podrían estar experimentando problemas en la estructuración y gestión de sus tareas diarias. Esto podría manifestarse en retrasos, falta de claridad en la asignación de responsabilidades, dificultades para priorizar actividades y una menor capacidad de anticipación a imprevistos.

**Tabla 19***Frecuencias de participación de actividades*

Participación de Actividades	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Nivel Bajo	8	29.6 %	29.6 %
Nivel Medio	19	70.4 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de participación de actividades de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 17***Nivel de participación de actividades B*

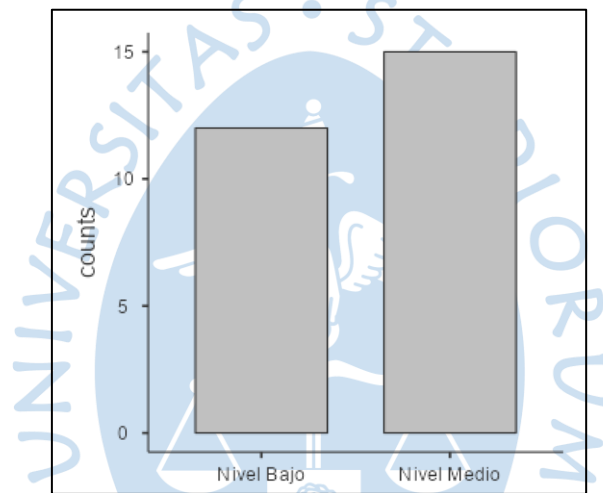
*Nota.* Resultado del nivel de participación de actividades de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de aspectos negativos presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 29.6% en valores bajos y 70.4% en valores medios. Estos resultados sugieren que la implicación de los trabajadores en iniciativas organizacionales podría estar limitada por factores como la falta de motivación, el estrés laboral o el conocimiento de un ambiente poco colaborativo. Un nivel medio de aspectos negativos podría manifestarse en una menor disposición para asumir responsabilidades adicionales, una actitud pasiva frente a iniciativas de mejora y una participación reducida en dinámicas de equipo.

**Tabla 20***Frecuencias de rendimiento de contexto*

<b>Rendimiento de Contexto</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Bajo	12	44.4 %	44.4 %
Nivel Medio	15	55.6 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de rendimiento de contexto de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 18***Nivel de rendimiento de contexto*

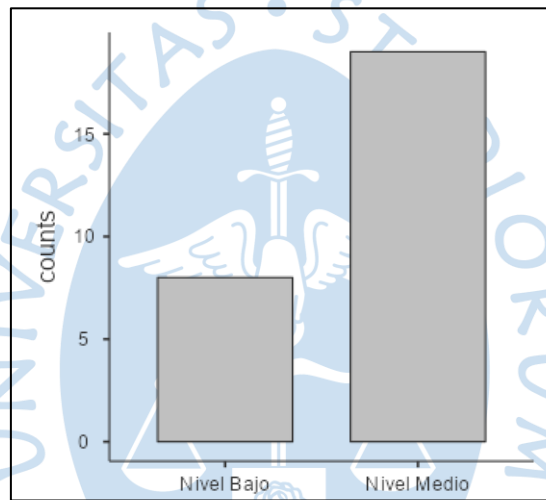
*Nota.* Resultado del nivel de rendimiento de contexto de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de aspectos negativos presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 44.4% en valores bajos y 55.6% en valores medios. Los encuestados afirman que su participación si bien es activa no es parte prioritaria de sus actividades ni tampoco lo visualizan como algo necesario para mejorar su gestión profesional.

**Tabla 21***Frecuencias de desempeño laboral*

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
Nivel Bajo	8	29.6 %	29.6 %
Nivel Medio	19	70.4 %	100.0 %

*Nota.* Resultado del nivel de desempeño de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

**Figura 19***Nivel de desempeño laboral*

*Nota.* Resultado del nivel de desempeño de los colaboradores observado según aplicación de cuestionario. Elaboración propia.

Respecto al nivel de aspectos negativos presentado por los colaboradores encuestados, se observa un 29.6% en valores bajos y 70.4% en valores medios. Esto denota un desempeño con estimaciones por debajo de los esperados, los cuales están enmarcados una baja apreciación por mejorar aspectos de comportamiento, así como una deficiente percepción de sus alcances de superación e intervención en el crecimiento conjunto de la empresa. Sus objetivos personales no están alineados con los exigidos por su lugar de trabajo.

### 5.1.2 *Análisis normalidad de variables*

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V. Estrés	0.101	27	0.000	0.942	27	0.000
V. Desempeño laboral	0.258	27	0.000	0.818	27	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Elaboración propia.

Interpretación:

Para el desarrollo de la prueba de normalidad se ingresaron los datos recopilados por el cuestionario, pudiendo determinar su nivel de significancia y distribución de datos para el análisis respectivo. Como la población fue menor a 50 participantes, se revisaron los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, obteniendo un valor “p” menor a 0.05. Por ello, se concluyó que los datos no se distribuyen de manera uniforme, y la relación entre las variables se analizó usando pruebas no paramétricas, como el coeficiente de Spearman.

### 5.1.3 *Análisis inferencial correlacional*

#### **Objetivo general**

#### Contraste de hipótesis:

- H1: El estrés incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard, Piura 2022.
- Ho: El estrés no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard, Piura 2022.

**Tabla 23**

*Relación y nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un boulevard, Piura 2022*

			Desempeño Laboral	R <sup>2</sup>	R cuadrado ajustado
Rho	Estrés	Coefficiente de Correlación	.842**	.815	.814
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	27		

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia.

Interpretación:

Según los resultados, se encontró una correlación positiva alta (Rho = 0.842) entre la variable estrés y la variable desempeño laboral. El valor de coeficiente de determinación R<sup>2</sup> =0.815, significa que los el 81.5% de los cambios en el desempeño laboral se debe a la incidencia del estrés.

**Tabla 24**

*Prueba ANOVA – variables A*

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9460.256	1	9460.256	801.389	.000 <sup>b</sup>
	Residuo	2148.478	25	11.805		
	Total	11608.734	26			

a. Variable dependiente: V. Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), V. Estrés

*Nota.* Elaboración propia.

*Interpretación:*

El valor P= 0.000 < 0.05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

### **Objetivo específico 1**

#### Contraste de hipótesis:

- H1: El agotamiento emocional incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.

- Ho: El agotamiento emocional no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.

**Tabla 25**

*Relación y nivel de incidencia del agotamiento emocional en el desempeño, mediante regresión lineal*

			Desempeño laboral	R <sup>2</sup>	R cuadrado ajustado
Rho	Agotamiento emocional	Coefficiente de Correlación	.765**	.620	.618
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	27		

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia.

*Interpretación:*

Existe correlación positiva alta ( $Rho = 0.765$ ) entre la dimensión agotamiento emocional y la variable desempeño laboral. El valor de coeficiente de determinación  $R^2 = 0.620$ , significa que los el 62% de los cambios en el desempeño laboral se debe a la incidencia del agotamiento emocional.

**Tabla 26**

*Prueba ANOVA – variables B*

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7192.834	1	7192.834	296.450	.000 <sup>b</sup>
	Residuo	4415.900	25	24.263		
	Total	11608.734	26			

a. Variable dependiente: V. Desempeño Laboral.

b. Predictores: (Constante), Agotamiento emocional.

*Nota.* Elaboración propia.

*Interpretación:*

$P = 0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

## Objetivo específico 2

### Contraste de hipótesis:

- H1: La despersonalización incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.
- Ho: La despersonalización no incide de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.

**Tabla 27**

*Relación y nivel de incidencia de la despersonalización en el desempeño laboral, mediante regresión lineal*

		Desempeño Laboral	R <sup>2</sup>	R cuadrado ajustado
Rho	Despersonalización	Coefficiente de Correlación	.890**	.965
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	27	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

### *Interpretación:*

Existe correlación positiva alta (Rho = 0.890) entre la dimensión despersonalización y la variable desempeño laboral. El valor de coeficiente de determinación R<sup>2</sup> =0.965, significa que los el 96.5% de los cambios en el desempeño laboral se debe a la incidencia de la despersonalización.

**Tabla 28**

*Prueba ANOVA – variables C*

ANOVA <sup>a</sup>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11203.893	1	11203.893	5036.811	.000 <sup>b</sup>
	Residuo	404.841	25	2.224		
	Total	11608.734	26			

a. Variable dependiente: V. Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Despersonalización

Nota. Elaboración propia.

*Interpretación:*

$P = 0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**Objetivo específico 3**Contraste de hipótesis:

- H1: Las expectativas personales inciden de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.
- Ho: Las expectativas personales no inciden de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura.

**Tabla 29**

*Relación y nivel de incidencia de las expectativas personales en el desempeño laboral, mediante regresión lineal*

		Desempeño Laboral	R <sup>2</sup>	R cuadrado ajustado
Rho	Expectativas personales	Coefficiente de Correlación	.789**	.746
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	27	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia.

*Interpretación:*

Existe correlación positiva alta ( $Rho = 0.789$ ) entre la dimensión expectativas personales y la variable desempeño laboral. El valor de coeficiente de determinación  $R^2 = 0.746$ , significa que los el 74.6% de los cambios en el desempeño laboral se debe a la incidencia de las expectativas personales.

**Tabla 30***Prueba ANOVA – variables D*

		ANOVA <sup>a</sup>				
Modelo		Suma de	gl	Media	F	Sig.
		cuadrados		cuadrática		
1	Regresión	6339.422	1	6339.422	218.961	.000 <sup>b</sup>
	Residuo	5269.312	25	28.952		
	Total	11608.734	27			

a. Variable dependiente: V. Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante), Expectativas Personales.

*Nota.* Elaboración propia.

*Interpretación:*

$P = 0.000 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.



## Conclusiones

El presente estudio ha tenido como propósito instituir el acaecimiento del estrés en el cometido laboral de los trabajadores de los restaurantes de un Boulevard en la ciudad de Piura; en donde se apreció una encuesta con 23 ítems para una población de 27 trabajadores de los establecimientos en mención basándose en 3 niveles de calificación, desde el nivel bajo con 7 puntos como máximo, nivel medio con 14 puntos como máximo y nivel alto con más de 21 puntos. Esta calificación determina el nivel observado en cada una de las frecuencias por dimensión y variable. Además, se determinó valores inferenciales a fin de establecer el nivel de incidencia del estrés en el desempeño laboral, obteniendo desde el análisis Shapiro Wilk para valores menores a 50, una estimación por encima de los 0.8 puntos y un valor de significancia menor al  $p < 0.000$ .

Respecto a la variable estrés y su dimensión agotamiento emocional desde la perspectiva de la fatiga emocional, se pudo recopilar que el 85.2% de los encuestados presentaban un alto nivel de fatiga y un 14.8% presentaron un nivel medio de fatiga, pudiendo establecer que los trabajadores presentan cansancio mental asociado las exigencias personales y profesionales lo cual influye de forma directa en sus actividades encomendadas. En la valoración del estrés desde la pérdida de paciencia, se determinó que el 37% de los encuestados ostentaron un nivel alto, un 55.6% un nivel medio y un 7.4% un nivel bajo, evidenciando que la pérdida de paciencia contribuye de manera sustancial en los efectos relacionados al estrés de los trabajadores. Por otro, en los valores atesorados de la dimensión agotamiento emocional esta presenta un nivel alto del 92.6% frente a un 7.4% perteneciente un nivel medio, confirmando la existencia de agotamiento emocional dentro del nivel de estrés de los trabajadores lo que traería como consecuencia ansiedad y falta de concentración en las actividades sugeridas.

Respecto a la variable estrés y su dimensión despersonalización desde la perspectiva de descontrol, el 88.9% de los encuestados presentaron un nivel alto de falta de control en sus actividades versus un 11.1% de los encuestados que ostentaron un nivel medio de descontrol. En relación al nivel de ansiedad presentado por los trabajadores, el 88.9% de los trabajadores encuestados presentaron un nivel alto a diferencia del 11.1% que presentaron un nivel medio. En los valores acumulados de la dimensión, el 96.3% de los trabajadores encuestados exteriorizaron un nivel alto y un 3.7% de los trabajadores encuestados exhibieron un horizonte medio evidenciando una falta de interés en el desarrollo de las tareas encomendadas y en los objetivos planteados por la administración en turno. La despersonalización evita que los objetivos personales se logren alinear con los objetivos empresariales, promoviendo descontento y un bajo considerable en el rendimiento esperado.

Con relación a las expectativas personales negativas, el 88.9% de los trabajadores encuestados presentaron un nivel alto y el 11.1% de los encuestados ostentaron un paralelismo medio. Asimismo, el 92.6% de los trabajadores encuestados exhibieron un paralelismo alto en la deficiencia del logro de

objetivos personales y un 7.4% de los encuestados consideraron un nivel medio. Este indicador establece que en su mayoría los trabajadores estarían desarrollando actividades laborales que no se involucran con el logro de objetivos personales, siendo la necesidad por un ingreso a corto plazo el principal motivo a la actualidad. En la medición de las expectativas personales desde un contexto negativo, el 96.3% de los encuestados exhibieron un ras alto de expectativas disconformes y el 3.7% de los encuestados presentaron un nivel medio de expectativas disconformes, representando un pesimismo pronunciado en relación con la búsqueda de mejoras tanto personales como profesionales.

En términos generales y acumulados, la variable estrés presenta un 92.6% evidenciando un nivel alto y el 7.4% de los trabajadores encuestados presentan un nivel medio, lo cual confirma que más del 50% de los trabajadores actualmente contratados poseen un estrés elevado por diferentes motivos entre los cuales predomina el pesimismo, niveles de ansiedad, falta de interés y otros elementos que colaboran de manera sustancial en los valores presentados. Estos resultados son similares a los presentados por Cabay-Huebla et al. (2022) quienes destacan la analogía directa entre el estrés y la satisfacción laboral en el personal administrativo de un hospital, sugiriendo que las instituciones de salud deben priorizar estudios sobre estrés laboral, especialmente en contextos críticos como la pandemia. Su investigación resalta cómo el estrés y la carga laboral impactan negativamente en la satisfacción, lo que podría derivar en un deterioro de la salud mental y, a su vez, influir en la calidad de atención al paciente.

Los diferentes estudios que se han podido revisar muestran una perspectiva completa sobre los efectos que tiene el estrés laboral en diversos sectores y lo que implica pensar en distintas estrategias para controlarlo. Identificar los factores estresantes específicamente en el sector salud, así como la convivencia frecuente con la muerte y las largas jornadas laborales, muestran la necesidad de tener descanso adecuado y de recibir apoyo psicológico (Acosta et al., 2021). Maldonado et al. (2021), abordan el estrés en el personal de salud, indicando que la relación con el fatalismo no es significativa, por lo que el estrés puede ser distinto en cada uno de los trabajadores, por lo que la adecuada gestión del estrés laboral es crucial no solo para el bienestar de los mismos, sino también para tener un mejor desempeño en ambientes laborales que tienen altas demandas laborales como lo son los restaurantes.

Por otro lado, Cruz et al. (2021) señalan que cuando se tiene un ambiente laboral muy demandante, éste puede generar conductas poco saludables para enfrentar la situación, como lo es el consumo de alcohol. Específicamente en el caso de los restaurantes, donde la dinámica laboral suele ser intensa con presión constante, la ausencia de estrategias apropiadas para gestionar el estrés podría propiciar hábitos dañinos entre los trabajadores, afectando su salud y desempeño laboral. A pesar de ello, Bada et al. (2020) indican que cuando se tiene un clima organizacional positivo, los niveles de estrés pueden disminuirse considerablemente. Por lo tanto, fomentar ambientes de trabajo más colaborativos en los sectores gastronómicos, que impliquen respeto y organización no solo puede

reducir el estrés de los trabajadores, sino también prevenir diversas conductas dañinas y contribuir a mejorar el rendimiento del equipo. Ambos estudios resaltan que las circunstancias laborales en sectores de servicios tienen un efecto directo en como los trabajadores gestionan el estrés, por lo que un clima laboral fortalecido junto el apoyo adecuado es esencial para mantener su bienestar y la calidad del servicio.

En el contexto peruano, Choquecondo et al. (2023) investigaron el síndrome de burnout en un centro de salud, demostrando el efecto negativo sobre el desempeño en el trabajo. Por lo que identificar signos de agotamiento emocional en los empleados de restaurantes resulta de suma importancia, ya que un alto nivel de burnout, podría afectar significativamente su productividad, la calidad del servicio al cliente y la unidad del equipo. Complementario a ello, Reyes et al. (2023) analizaron la relación entre el desarrollo de habilidades blandas y el estrés en los docentes, apareciendo que las competencias emocionales e interpersonales pueden ser herramientas efectivas para que la ansiedad en el trabajo disminuya. Por lo que fomentar habilidades como la comunicación clara, manejo emocional entre los empleados y la empatía, en los restaurantes, traería como consecuencia no solo reducir los niveles de estrés, sino además fortalecer el ambiente laboral y mejorar la experiencia de los clientes.

En síntesis, mientras que algunos estudios destacan la importancia de que la organización deba intervenir en la mejora del clima laboral (Bada et al., 2020), otros recalcan la importancia más bien de estrategias individuales, como lo son el desarrollo de habilidades emocionales (Reyes et al., 2023) o el acceso a apoyo psicológico (Acosta et al., 2021). Lo que muestra que el estrés debe gestionarse de manera integral, implementando mejoras en el entorno laboral y fortaleciendo los recursos personales para enfrentar situaciones de alta demanda.

Todos estos valores se evidencian en los resultados de desempeño laboral, donde respecto al rendimiento de la tarea manifiesta un 81.5% un nivel medio y el 18.5% de los encuestados poseen un rendimiento bajo. En relación con el comportamiento contraproducente, los trabajadores presentan valores medios en un 66.7% y un 33.3% en valores bajos, lo cual precisa ciertas incoherencias al realizar sus tareas asignadas. Finalmente, en relación con el rendimiento en contexto que evalúa la participación estratégica y planificación, el 55.6% de los trabajadores encuestados presentaron un nivel medio del 55.6% y un nivel bajo del 44.4%, confirmando los aspectos de falta de interés en la participación de los objetivos propuestos por las empresas ya sea de forma individual o conjunta.

De forma general y acumulada, el desempeño presenta un 70.4% de nivel medio y un 29.6% en un nivel inferior, siendo un resultado coherente con los niveles de estrés sugeridos por los trabajadores. Estos valores son similares a los observados por Guale (2022) quien señala que el estrés se ha transformado en un constituyente crítico que intimida la productividad en el ámbito público, destacando la necesidad de planes de acción específicos para abordar estos niveles de estrés. Esto

coincide con los resultados de Alva y Jaeger (2022), quienes también encontraron una relación inversa entre el estrés y el desempeño en el Poder Judicial, indicando que los ambientes de trabajo con mucho estrés tienden a generar un desempeño bajo.

Los estudios analizados presentan tanto coincidencias como diferencias en la forma en que abordan la relación entre el estrés, la gestión organizacional y el ejercicio profesional. Por un lado, Domínguez (2022) aporta una perspectiva contemporánea al analizar el impacto del teletrabajo en el manejo del estrés y su efecto en el provecho laboral. Su estudio sugiere que la adaptación a nuevas modalidades de trabajo post-pandemia requiere estrategias específicas para minimizar el indicio del estrés y garantizar la productividad. Esta idea coincide con otras investigaciones que destacan que la implementación de estrategias de salud ocupacional y gestión administrativa son clave para mitigar los efectos negativos del estrés y, en consecuencia, mejorar el desempeño de los trabajadores (Reyes, 2022; Panchana 2019).

Por ello, es importante enfatizar una gestión eficiente de los recursos humanos en el sector público, reforzando la idea de que un manejo adecuado del personal y de las condiciones laborales impacta positivamente en el desempeño, reconociendo que la motivación juega un rol mediador en la relación entre el bienestar y el desempeño laboral (Cieza, 2021; García y Peña 2021). Esta coincidencia sugiere que tanto la gestión organizacional como los factores motivacionales son elementos fundamentales en la optimización del rendimiento laboral.

Sin embargo, mientras estos estudios destacan la importancia de factores administrativos y estructurales, la investigación de Gómez et al. (2021) incluye una variable diferente: las relaciones interpersonales. Su estudio en el sector hotelero destaca que un clima laboral favorable, repercute de manera directa en el mejor desempeño de sus trabajadores, idea que se ve complementada por el estudio de Aui (2020), quien indica que el bienestar laboral está directamente relacionado al desempeño, reforzando la idea de que un enfoque integral, que tome en cuenta tanto el bienestar emocional como organizacional, resulta clave para promover un ambiente productivo.

Al analizar las diferencias, mientras que Domínguez (2022) se enfoca en la adaptación a nuevas realidades laborales, estudios como los de Cieza (2021) y Reyes (2022) ajustan su esmero en la audacia de la gestión tradicional de recursos humanos y salud ocupacional. Además, mientras Gómez et al. (2021) y García y Peña (2021) resaltan el papel de la motivación y las relaciones interpersonales, Agui (2020) enfatiza el bienestar como una variable integral.

En conclusión, las estrategias propuestas pueden variar a pesar de que los estudios coinciden en que la gestión del estrés es crucial para mejorar el desempeño laboral. Algunos autores se enfocan en la dirección de recursos y la exaltación, mientras que otros lo hacen destacando la importancia de los intercambios psicosociales y el bienestar emocional. Esta variedad de perspectivas propone que una estrategia efectiva para optimar el desarrollo en tareas asignadas debe tomar en cuenta múltiples

factores, adecuándose a las características de cada sector y modalidad de trabajo. Los antecedentes presentan que el estrés es un factor determinante en el desempeño laboral y que, para abordar esta problemática, se necesita enfocarlo de manera integral, lo que debe incluir la implementación de políticas de salud ocupacional, programas de bienestar, y estrategias de motivación y gestión de recursos humanos. Estas intervenciones contribuyen a generar un entorno laboral más saludable, favoreciendo la satisfacción de los empleados, así como la mejora de su desempeño.



## Recomendaciones

Pensar en la salud mental, resulta esencial en las empresas, sobre todo aquellas que tienen contextos de trabajo altamente demandantes, por ello, implementar diversas políticas institucionales enfocadas al cuidado del bienestar emocional de sus trabajadores, resulta una tarea importante, que no solo responde a una necesidad ética, sino también estratégica ya que busca disminuir los niveles de estrés y el impacto que puede tener en la eficiencia operativa, la calidad de los procesos y el desempeño organizacional. Es así que, tener espacios de trabajo con menor carga emocional facilita la toma de decisiones y la mejora del manejo de las emociones, elementos importantes y claves en el rendimiento laboral.

Desde una perspectiva sistémica, cuando fomentamos que las condiciones de trabajo disminuyan la existencia de factores de estrés crónico, debemos tener en cuenta que esto no solo incide en la productividad individual, sino que también permite fortalecer el compromiso con la organización, disminuir la rotación voluntaria de los trabajadores, promoviendo una cultura organizacional basada en la colaboración, el respeto mutuo y la resiliencia del grupo. Al favorecer un ambiente de trabajo saludable, se fortalecen las relaciones entre los trabajadores y éstas resultan ser más armoniosas, reforzando el sentido de pertenencia a la institución, lo que provoca dinámicas caracterizadas por una cohesión grupal sólida y un compromiso emocional profundo con el logro de las metas de la empresa.

Se recomienda, como medida efectiva para disminuir el estrés causado por el agotamiento emocional, considerado como una de las principales señales del síndrome de burnout, el diseño y ejecución de programas de bienestar en la empresa, los cuales deben contener diversas actividades organizadas como talleres de manejo emocional, sesiones de mindfulness que propicien la atención, técnicas de respiración consciente y estrategias de afrontamiento activo. Las diversas políticas de horarios flexibles, esquemas de trabajo híbrido y mecanismos de desconexión digital, se ven potenciadas con los programas adicionales que ofrezca la empresa, lo que trae como resultado el equilibrio entre la vida laboral y personal del trabajador (Anexo 3).

Resulta fundamental que la empresa busque fortalecer la cultura organizacional y que se pueda reconocer de manera clara el esfuerzo de cada uno de los trabajadores realiza lo que muestra la empatía por parte de la institución. Implementar este tipo de ambiente permite que la empresa pueda identificar de una manera más sencilla los primeros signos de agotamiento emocional, de manera tal que se pueda facilitar acciones preventivas para que éstos no se conviertan en problemas físicos o emocionales, disminuyendo el rendimiento y motivación del trabajador. Fomentar una comunicación clara, un liderazgo transformador y un manejo emocional del personal son elementos clave para asegurar que estas estrategias funcionen.

Respecto al estrés vinculado a la despersonalización, manifestación caracterizada por la desconexión emocional del sujeto frente a su entorno laboral y la cosificación del otro, se recomienda ejecutar programas que busquen fortalecer las habilidades socioafectivas y competencias relacionales. Formar en inteligencia emocional, comunicación empática y resolución de conflictos favorece la apertura a la sensibilidad interpersonal y facilita vínculos laborales caracterizados por la autenticidad, la cooperación y la reciprocidad. En este contexto, resulta esencial establecer espacios continuos de retroalimentación, lo que implica diálogo y reconocimiento simbólico, con el fin de constituir lazos entre el trabajador y su entorno. Desde la neurociencia organizacional, cuando un trabajador tiene sensación de anonimato o falta de conexión social activa circuitos cerebrales asociados al dolor social, lo que genera respuestas fisiológicas parecidas al estrés físico. Por lo cual, fomentar el sentido de pertenencia y la identidad grupal, constituye una medida tanto psicológica como neurobiológica para disminuir los efectos de la desvinculación personal en el trabajo.

Por otra parte, para reducir el estrés relacionado con bajas expectativas personales, situación asociada con sentimientos de incompetencia, reducida realización profesional y escasa autoconfianza, se recomienda diseñar programas de desarrollo profesional continuo, los cuales deben estar enfocados en fortalecer habilidades transferibles, mentorías personalizadas y evaluaciones formativas orientadas a la mejora continua. Se considera fundamental ofrecer a los trabajadores espacios de aprendizaje orientados a reconocer sus potencialidades, redefinir sus propósitos y anticipar posibilidades de crecimiento en el ámbito organizacional.

En este sentido, contar con una estructura institucional que fomente el crecimiento interno, el reconocimiento del esfuerzo y la igualdad en las oportunidades de promoción es un factor clave para fortalecer la autoestima y la motivación profesional. Del mismo modo, el reconocimiento constante de los logros alcanzados, ya sean personales o grupales, actúa como un refuerzo positivo que fortalece la autoeficacia, el sentido de propósito y la lealtad hacia la organización.

En síntesis, abordar el estrés laboral desde una perspectiva holística que considere sus múltiples manifestaciones, agotamiento emocional, despersonalización y bajas expectativas personales, admite no solo mitigar sus efectos perjudiciales, sino también transformar la cultura organizacional en un ecosistema de alto rendimiento, salud y sostenibilidad humana. La intervención proactiva sobre estas dimensiones deviene en una inversión estratégica en capital humano, cuyos beneficios trascienden lo individual y repercuten positivamente en la eficacia global de las instituciones contemporáneas.

## Referencias

- Acosta, B. L., Núñez, F. C., Saavedra, G. S., Landaverde, C. H., y Aguilar, I. R. (2021). Stressful vital events in COVID times in nurses at a hospital in Mexico. *NURE Investigación*. <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/2072>
- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/979>
- Alva, G. T., y Jaeger, M. J. (2022). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Poder Judicial, Cajamarca, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2274>
- Alles, M. A. (2019). *Formación, capacitación, desarrollo* (Vol. 1). Granica S.A. <https://pecuarios.com/biblioteca-digital-issn/publicacion/vol-3/num-13/capacitacion-de-personal-bajo-el-modelo-de-competencias-en-el-sector-porcino>
- Álvarez, E. D., y Barreda, L. (2020). La estadística descriptiva en la formación investigativa del instructor de arte. *Conrado*, 16(73), 100–107.
- Antonio M. T., y Nava Rogel, R. M. (2023). Validación de la escala de conductas laborales contraproducentes de entornos virtuales en México, 2022. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 16(48), 28–48. <https://doi.org/10.35588/gpt.v16i48.6499>
- Avello, R., Rodríguez Monteagudo, M. A., Rodríguez Monteagudo, P., Sosa López, D., Companioni Turiño, B., y Rodríguez Cubela, R. L. (2019). Why to outline the limitations of the study? *MediSur*, 17(1), 10–12.
- Bada, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo Rosales, E. M., y Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144.
- Bernal, C., Baptista, P., y Hernández, R. (2020). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.ª ed.). Pearson Educación. <https://www.proquest.com/docview/2671935560/citation/56F5754FF03C498FPQ/6>
- Bautista Cienfuegos, R., y Aguilar, J. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral: Estudios en empresas latinoamericanas. Fondo Editorial Académico.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.ª ed.). Pearson Educación.
- Burman, R., y Goswami, T. G. (2018). Future of HR: Human resource management in Industry 4.0. *Journal of Management and Research*, 8(1), 22–30. [https://www.researchgate.net/publication/325406415\\_Future\\_of\\_HR\\_Human\\_Resource\\_Management\\_in\\_Industry\\_40](https://www.researchgate.net/publication/325406415_Future_of_HR_Human_Resource_Management_in_Industry_40)

- Cabay-Huebla, K. E., Noroña-Salcedo, D. R., y Vega-Falcón, V. (2022). Relationship between job stress and job satisfaction of the administrative staff of the General Hospital Riobamba. *Revista Médica Electrónica*, 44(1), 69–83.
- Cassaretto, M., Martínez, P., Tavera, M., y Salim, A. (2024). University personnel health: The role of personal variables, engagement and burnout. *Revista de Psicología*, 42(1), 141–173. <https://doi.org/10.18800/psico.202401.006>
- Castañeda, M. M. (2022). The scientificity of quantitative, qualitative and emerging methodologies. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 16(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2022.1555>
- Centurión, J. (2019). Manual de derecho del trabajo. Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- CESGIR. (2022). Retos en manos de los jóvenes. Portafolio.
- Chauhan, H., Arya, Y. K., Das, A., Pandey, S., Ghosh, T., Srivastava, A., y Thakur, Y. (2024). Health-related procrastination, occupational stress, and job insecurity among private school teachers. *Mind and Society*, 13(2), 25–32. <https://doi.org/10.56011/mindmri-132-20244>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. McGraw-Hill Interamericana.
- Choquecondo, R. D. A., Paniagua, D. G. C., Vilca, G. R. Q., Toza, J. F. P., y Vilca, J. del R. Q. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(17), 491–502. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Cieza, J. L. (2021). *Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales*. Casa Editora del Polo.
- Conte, J. M., y Landy, F. J. (2019). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology* (6.ª ed.). Wiley
- Cuncic, A. (2022). Active listening. *OpenLearn, The Open University*. <https://www.open.edu/openlearn/money-business/hybrid-working-skills-leadership/content-section-3.2>
- Cuesta Santos, A. (2017). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 24–35. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6311879.pdf>
- Cruz, N., Alonso-Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., y Lima-Rodríguez, J. S. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1135-57272021000100187](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1135-57272021000100187)
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso-Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., y Lima-Rodríguez, J. S. (2021). Work climate, work stress and alcohol consumption in workers in the industry. A systematic review. *Revista Española de Salud Pública*, 95. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1135-57272021000100187](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1135-57272021000100187)

- Cuba-Díaz, E. L., Cuba-Díaz, M., Cuba-Díaz, E. L., y Cuba-Díaz, M. (2023). Desempeño laboral y gestión pública: Un análisis predictivo desde la perspectiva de los trabajadores peruanos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8, 342–357. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2797>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama-Valdivia, J., y López, L. E. C. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Davis, K., y Newstrom, J. W. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional* (11.ª ed.). McGraw-Hill.
- Delgado, C., Maroto, A., y Atienza, M. (2023). Resiliencia económica en las regiones de Chile: El rol de la competitividad regional en las crisis asiática y financiera. *EURE (Santiago)*, 49(146), 1–22. <https://doi.org/10.7764/eure.49.146.01>
- Delgado, S. K., Calvanapón Alva, F. A., y Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Dolores, E., Salazar Gómez, J. F., Valdivia Rivera, M. de J., y Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Domínguez, R. X. (2022). *Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, año 2020–2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8153>
- Eriyanto. (2011). *Analisis isi: Pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya* (2nd ed.). Prenada Media Group.
- Esri. (2019). *Understanding time in ArcGIS*. Esri Support. <https://desktop.arcgis.com/en/arcmap/latest/manage-data/time/what-is-time.htm>
- Fernández, E., Fernández-Abascal, E. G., y Palmero, F. (2018). *Ansiedad, estrés y afrontamiento*. Ediciones Pirámide.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial académica española.
- Gandini, R. (2016). *Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional*. Editorial Universitaria.
- García, O., y Peña, T. del R. (2021). *Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Moto Repuestos Marin Cajamarca 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1935>
- Geraldo Campos, L. A. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., y Konopaske, R. (2016). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Gómez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., y Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Guale, A. A. (2022). *El estrés y el desempeño laboral de los servidores del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santa Elena, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8202>
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., y Moore, K. A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology*, 52(4), 580–597.
- Guerrero Barona, E. (2019). *Estrés y salud: Una perspectiva psicosocial*. Editorial Síntesis.
- Habibie, N., Mardiana, R., y Handayani, S. (2020). Cognitive dissonance and job satisfaction: The role of organizational commitment. *Journal of Applied Management (JAM)*, 18(4), 703–713. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2020.018.04.15>
- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen sumber daya manusia* (Edición revisada). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hernández Hernández, R. Á., y Durán-Rojas, E. (2022). Rotación de personal en una empresa procesadora de alimentos: tasa de rotación y motivos. *Desarrollo Gerencial*, 14(2), 1–21. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/5320>
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., y Hoskisson, R. E. (2017). *Administración estratégica: Competitividad y globalización* (12.ª ed.). Cengage Learning.
- Hotmart. (2021). La diferencia entre felicidad y autorrealización. Hotmart. <https://blog.hotmart.com/es/felicidad-y-autorealizacion/>
- Huan Cheng y Cih Yang (2019). Revisiting the effects of project-based learning on students' academic achievement: A meta-analysis investigating moderators. *Education Research Review*, 26, 71-81. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2018.11.001>
- Information Resources Management Association. (2019). *Human performance technology: Concepts, methodologies, tools, and applications* (Vols. 1–4). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-8356-1>
- International Organization for Standardization (ISO). (2005). *ISO 9001:2005 Quality management systems — Requirements*. ISO.
- Jedaia, M., y Mehrez, A. (2020). Job performance: A review of literature. *International Journal of Business and Social Science*, 11(2), 14–21. <https://doi.org/10.30845/ijbss.v11n2p3>
- Jex, S. M. (1998). *Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice*. SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/stress-and-job-performance/book7187>

- Konopaske, R., Ivancevich, J. M., y Matteson, M. T. (2018). *Organizational behavior and management* (11th ed.). McGraw-Hill
- Lacoviello, N., y Pulido, M. (2018). *Gestión del talento humano: Perspectivas y desafíos en entornos organizacionales*. Editorial Universitaria.
- Legg, T., Hatchard, J., y Gilmore, A. (2021). The science for profit model: How and why corporations influence science and the use of science in policy and practice. *PLoS ONE*, 16(6), e0253272. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253272>
- Leyva, J., y Guerra Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: Componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241–260.
- Lizardo, B. Y. (2022). Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de agentes y supervisores de una empresa de seguridad privada. *Industrial Data*, 25(2), 71–90. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830>
- Luceño, L. (2005). *Estrés laboral y salud ocupacional*. Díaz de Santos.
- Maldonado, G., Trejo-García, C. A., Guerrero-García, A., y Mendoza-Benitez, I. (2021). Fatalismo y estrés percibido relacionado con la pandemia de COVID-19 de los profesionales de enfermería. *Sanus*, 5(16). <https://doi.org/10.36789/sanus.vi16.239>
- Martínez, J. (2015). *Psicología organizacional: Factores humanos en la empresa moderna*. Editorial Trillas.
- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory (MBI)*. Consulting Psychologists Press.
- McGrath, J. E. (1976). Stress and behavior in organizations. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351–1395). Rand McNally.
- McShane, S. L., y Von Glinow, M. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Ministerio de Salud del Perú (MINSA). (2018). *Política nacional de salud y seguridad en el trabajo*. MINSA.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2020). *Informe anual sobre empleo y productividad laboral en el Perú*. MTPE.
- Muñiz, J., y Fonseca-Pedrero, E. (2020). Ten steps for test development. *Psicothema*, 32(1), 49–56. <https://doi.org/10.7334/psicothema2019.291>
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., y Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). Estrés. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>

- Ortiz, M. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6746>
- Ortega, J., y Díaz, A. (2021). Evaluación de la fiabilidad y validez de instrumentos de medición en ciencias sociales. *Revista Colombiana de Estadística*, 44(2), 245–264. <https://doi.org/10.15446/rce.v44n2.87563>
- Ortiz, V. G., Perilla-Toro, L. E., y R, A. M. H. (2019). Riesgos para la salud de profesores universitarios derivados de factores psicosociales laborales. *Universitas Psychologica*, 18(3), 1–15.
- Palmar, A., y Valero, N. (2014). Desempeño laboral y satisfacción de los trabajadores. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 20(3), 532–543. [viw](http://www.viw.com)
- Panchana, M. A. (2019). *El desempeño laboral y la gestión administrativa en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS en la provincia de Santa Elena, año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4902>
- Patlán, J. (2013). Estrategias de afrontamiento, sobrecarga laboral y síndrome de burnout en trabajadores del sector salud. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 149–156. <https://doi.org/10.5093/tr2013a21>
- Prusik, M., y Szulawski, M. (2019). The relationship between the dark triad personality traits, motivation at work, and burnout among HR recruitment workers. *Frontiers in Psychology*, 10, 1290. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01290>
- Quinde Cueva, J. G. (2021). *Particularidades y canales organizacionales efectivos en el contexto piurano* (Tesis de grado). Universidad ADP. <https://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/182/2021%20Tesis%20Quinde%20Cueva%2C%20Juan%20Gonzalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reig-Botella, A., Ramos-Villagrasa, P. J., Fernández-del Río, E., y Clemente, M. (2024). Don't curb your enthusiasm! The role of work engagement in predicting job performance. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 40(1), 51–60. <https://doi.org/10.5093/rpto2024a5>
- Reyes, G. P. (2022). *Salud ocupacional y desempeño laboral de los servidores públicos del GADM de Santa Elena, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8203>
- Reyes, S. A., De-La-Cruz-Arteaga, G. S., Pantigoso-Leython, N., y Colina-Ysea, F. J. (2023). Soft skills and job stress in education specialists. *Episteme Koinonía. Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 6(12), 119–133. <https://doi.org/10.35381/e.k.v6i12.2537>

- Rivai, V., y Sagala, E. J. (2016). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2018). *Administración* (14.ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., y Sanghi, S. (2006). *Organizational behavior* (11th ed., Indian adaptation). Pearson Education India.
- Rodríguez, M. (2018). Derecho laboral peruano. *Gaceta Jurídica*.
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2), 56–62. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>
- Silva, J. (2019). *Desempeño laboral y competencias académicas en administración en egresados del programa EPEL* (Tesis). Universidad Ricardo Palma.
- Spiegel, D., y Bruce, M. (2021). Combined pharmacotherapy and cognitive-behavioral therapy for anxiety disorders. *Current Psychiatry*, 3(4), 48–59.
- Toala Bozada, S. P., Álvarez Pincay, D. E., Osejos Valencia, J. F., Quiñonez Cercado, M. P., Soledispa Reyes, S. G., Pionce Moreira, A. E., y Caicedo Plúa, C. R. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2017/01/practicas-de-innovacion.pdf>
- Trillo Párraga, F. (2010). *La construcción social y normativa del tiempo de trabajo: identidades y trayectorias laborales*. Valladolid: Lex Nova. ISBN: 978-84-9898-120-9
- Valdez, Y. C., Marentes Patrón, R. A., Correa Valenzuela, S. E., Hernández Pedroza, R. I., Enríquez Quintero, I. D., y Quintana Zavala, M. O. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(65), 248–270. <https://doi.org/10.6018/eglobal.441711>
- Vargas Echeverría, S. L., y Flores Galaz, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149–176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Viswesvaran, C., y Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216–226. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>
- Wagner, J. A., y Hollenbeck, J. R. (2020). *Organizational behavior: Securing competitive advantage* (3rd ed.). Routledge. <https://www.routledge.com/Organizational-Behavior-Securing-Competitive-Advantage/Wagner-Hollenbeck/p/book/9780367331576>
- Yongkui, L. (2019). *Human resource management: Theory and practice*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-981-13-7693-0>

## Apéndices



### Apéndice 1: Resultados de la aplicación del cuestionario

	Agotamiento emocional										Despersonalización										Expectativas personales											
	Nivel de fatiga					Nivel de pérdida de paciencia					Nivel de descontrol					Nivel de ansiedad o nerviosismo					Aspiraciones personales					Logro de objetivos personales						
	P1	P2	P3	P4	x11	P5	P6	P7	x12	X1	P8	P9	P10	P11	x21	P12	P13	P14	P15	x22	X2	P16	P17	P18	P19	x31	P20	P21	P22	P23	x33	X3
1	3	3	3	3	12	3	3	3	9	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
2	3	4	4	4	15	4	3	4	11	26	3	4	4	4	15	2	3	4	4	13	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
3	2	3	2	3	10	2	2	2	6	16	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9	18	2	2	3	2	9	2	3	4	2	11	20
4	4	4	3	3	14	3	4	3	10	24	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	27	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	25
5	3	3	3	3	12	3	3	3	9	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	24
6	4	4	4	4	16	4	4	4	12	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
7	3	4	3	3	13	3	4	3	10	23	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	26	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	25
8	3	3	3	3	12	3	3	3	9	21	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
9	4	3	4	4	15	4	3	4	11	26	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	30	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	31
10	2	3	3	3	11	3	3	3	9	20	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
11	3	4	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
12	4	2	2	2	10	2	2	2	6	16	4	2	2	2	10	2	4	2	2	10	20	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	16
13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
15	3	4	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
16	3	4	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
17	3	3	3	3	12	3	3	3	9	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
18	4	3	3	3	13	3	3	3	9	22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
19	3	4	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
20	3	4	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
21	2	4	4	4	14	4	4	4	12	26	2	4	4	4	14	4	2	4	4	14	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
22	3	4	4	4	15	4	4	4	12	27	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32
23	4	3	3	3	13	3	3	3	9	22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
24	4	3	3	3	13	3	3	3	9	22	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	26	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	25
25	3	3	3	2	11	3	3	3	9	20	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	25	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	25
26	3	3	3	3	12	3	3	3	9	21	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
27	4	4	4	4	16	4	4	4	12	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	32

Rendimiento en tarea										Comportamiento contraproducente								Rendimiento en contexto														
Nivel de esf		Soluciones creativas					Actualización de conocimiento		Aspectos negativos								Planificación de actividades						Participación en actividades									
P1	Y11	P2	P3	P4	P5	Y12	P6	P7	Y13	Y1	P8	P9	P10	P11	P12	Y21	Y2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	Y31	P19	P20	P21	P22	P23	Y32	Y3	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	10	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	2	9	21	
1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	7	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	1	2	2	9	2	2	1	2	2	9	18	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	3	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	3	2	2	2	13	2	1	2	2	2	9	22	
3	3	3	1	2	2	8	1	1	2	13	3	1	2	2	2	8	8	3	1	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	10	21	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	1	2	7	2	2	4	13	2	2	1	2	2	7	7	2	2	1	2	2	1	10	1	1	1	1	1	5	15	
2	2	2	2	2	2	8	1	2	3	13	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
1	1	2	1	1	1	5	2	1	3	9	2	1	1	1	2	5	5	2	1	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	13
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	3	2	9	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	2	11	23	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	3	2	2	2	9	9	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	7	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	13	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	1	2	2	2	7	2	2	4	13	2	2	2	2	1	8	8	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	10	21	
1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	7	1	1	1	1	2	4	4	1	3	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	5	14	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	3	2	13	2	2	2	2	2	10	23	
1	1	1	1	1	1	4	2	2	4	9	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	12	
1	1	1	1	1	1	4	2	1	3	8	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	1	2	1	8	1	1	2	1	1	6	14	
1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	7	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	12	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
2	2	2	2	2	2	8	2	2	4	14	2	2	2	2	2	8	8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	22	
1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	7	1	1	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	1	8	1	1	1	1	1	5	13	

Nota. Elaboración propia.

## Apéndice 2: Cuadro de operacionalización de variables

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable independiente:</b> Estrés	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de fatiga</li> <li>Nivel de pérdida de paciencia</li> </ul>	Ordinal
	Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de autocontrol</li> <li>Nivel de ansiedad o nerviosismo</li> </ul>	Ordinal
	Expectativas personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspiraciones personales</li> <li>Logro de objetivos personales</li> </ul>	Ordinal
<b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral	Deficiencia en el Rendimiento en tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de esfuerzo</li> <li>Soluciones creativas</li> <li>Actualización de conocimientos.</li> </ul>	Ordinal
	Comportamiento contraproducente Rendimiento en contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos negativos</li> <li>Planificación de actividades</li> <li>Participación en actividades</li> </ul>	Ordinal

*Nota.* Elaboración propia.

Anexos



**Anexo 1: Modelo de cuestionario****Cuestionario para medir el nivel de estrés****Consentimiento Informado**

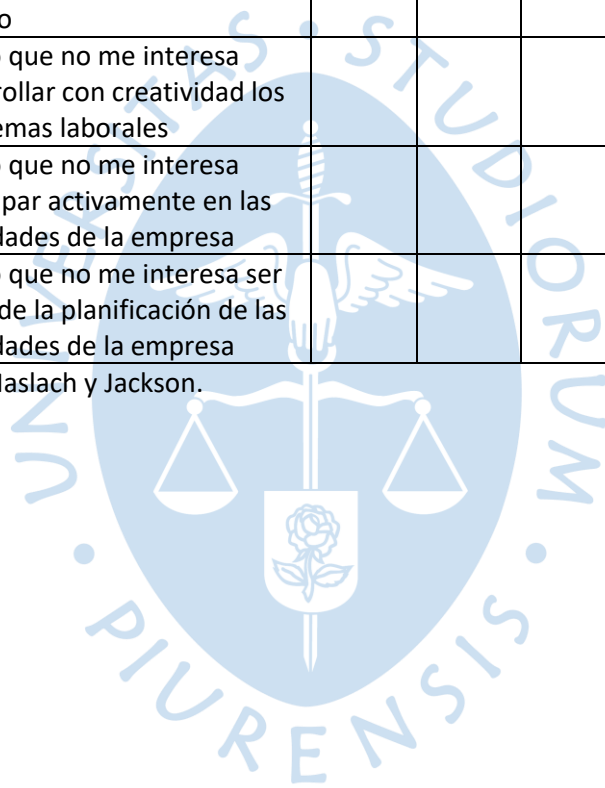
El presente estudio es conducido por bachilleres de la presente institución y la meta es medir el nivel de estrés en los trabajadores:

La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad y de manera anónima, y se utilizará únicamente con fines académicos. Agradecemos de antemano su participación. Lea cada afirmación con atención; no existen respuestas correctas o incorrectas. Le pedimos que responda con total sinceridad.

NÚMERO DE PREGUNTA	PREGUNTAS	1	2	3	4
		Nunca	Poco	Regularmente	Usualmente
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío				
3	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa				
4	Siento que mi trabajo me está desgastando				
5	Siento que puedo entender fácilmente a los clientes				
6	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales				
7	Siento que no trato con mucha eficacia los problemas de los clientes				
8	Siento que no trato con amabilidad a los clientes				
9	Siento que desarrollo las tareas solicitadas con impulsividad				
10	Siento que no atiendo las solicitudes de los clientes con rapidez				
11	Siento que me molesto con facilidad ante los reclamos de los clientes u otro compañero de trabajo				
12	Siento poca capacidad de concentración en mi centro de labores				
13	Siento que me distraigo con facilidad en mis tareas				
14	Siento que me obsesiono con algunas actividades solicitadas				

15	Demuestro poca claridad en mis respuestas hacia el cliente				
16	Creo que no consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				
17	Siento que no me interesa estar informado sobre las actividades diarias				
18	Siento que no me interesa buscar nuevas oportunidades de mejora en mi trabajo				
19	Siento que no me interesa mejorar en mis responsabilidades diarias				
20	Siento que no recibo información de mis logros en el trabajo				
21	Siento que no me interesa desarrollar con creatividad los problemas laborales				
22	Siento que no me interesa participar activamente en las actividades de la empresa				
23	Siento que no me interesa ser parte de la planificación de las actividades de la empresa				

*Nota.* Cuestionario de Maslach y Jackson.



### Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral

#### Consentimiento Informado

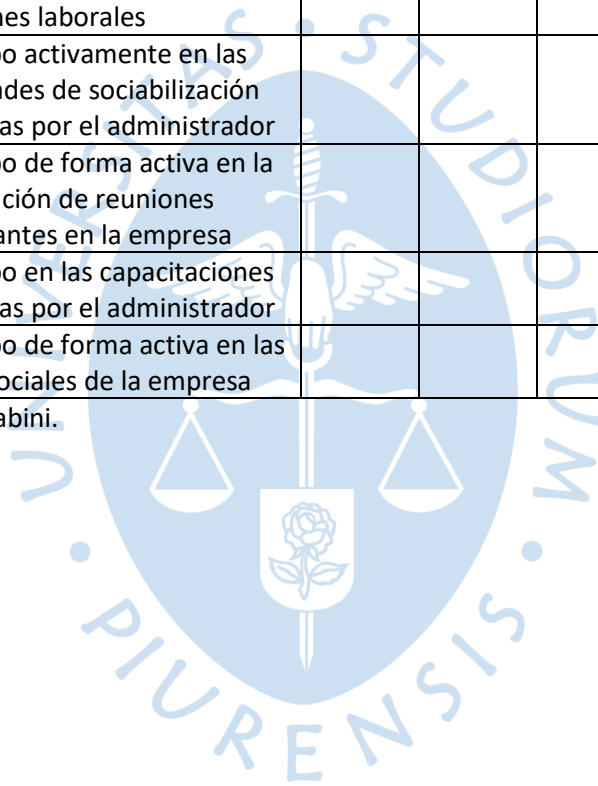
El presente estudio es conducido por bachilleres de la presente institución y la meta es medir el desempeño laboral en los trabajadores:

La información recopilada será tratada con estricta confidencialidad y de manera anónima, y se utilizará únicamente con fines académicos. Agradecemos de antemano su participación. Lea cada afirmación con atención; no existen respuestas correctas o incorrectas. Le pedimos que responda con total sinceridad.

NÚMERO DE PREGUNTA	PREGUNTAS	1	2	3	4
		Nunca	Poco	Regularmente	Usualmente
1	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios				
2	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas				
3	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes				
4	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran				
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr				
6	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados				
7	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo				
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo				
9	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros				
10	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo				
11	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas				
12	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa				
13	Planifico mi trabajo de manera adecuada en tiempo y forma				

14	Trabajo para mantener mis habilidades laborales actualizadas				
15	Mi planificación laboral es óptima				
16	Planifico con eficacia mis días de descanso para evitar recargos laborales				
17	Planifico el tiempo de trabajo en conjunto con la de mis compañeros				
18	Planifico el tiempo de atención por cliente a fin de evitar esperas innecesarias				
19	Participo activamente de las reuniones laborales				
20	Participo activamente en las actividades de sociabilización sugeridas por el administrador				
21	Participo de forma activa en la elaboración de reuniones importantes en la empresa				
22	Participo en las capacitaciones sugeridas por el administrador				
23	Participo de forma activa en las redes sociales de la empresa				

Nota. Cuestionario de Gabini.



## Anexo 2. Análisis de fiabilidad

### 1. Cuestionario para medir el nivel de estrés

#### Statistics

N	Valid	Missing
	23	4

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.8500	23

#### Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ítem 1	72.3	115.5	0.57	0.9
Ítem 2	72.6	116.0	0.59	0.899
Ítem 3	72.0	116.5	0.61	0.899
Ítem 4	72.3	115.0	0.63	0.899
Ítem 5	72.6	115.5	0.55	0.9
Ítem 6	72.0	116.0	0.57	0.9
Ítem 7	72.3	116.5	0.59	0.899
Ítem 8	72.6	115.0	0.61	0.899
Ítem 9	72.0	115.5	0.63	0.899
Ítem 10	72.3	116.0	0.55	0.9
Ítem 11	72.6	116.5	0.57	0.9
Ítem 12	72.0	115.0	0.59	0.899
Ítem 13	72.3	115.5	0.61	0.899
Ítem 14	72.6	116.0	0.63	0.899
Ítem 15	72.0	116.5	0.55	0.9
Ítem 16	72.3	115.0	0.57	0.9
Ítem 17	72.6	115.5	0.59	0.899
Ítem 18	72.0	116.0	0.61	0.899
Ítem 19	72.3	116.5	0.63	0.899
Ítem 20	72.6	115.0	0.55	0.9
Ítem 21	72.0	115.5	0.57	0.9
Ítem 22	72.3	116.0	0.59	0.899
Ítem 23	72.6	116.5	0.61	0.899

Nota. El Alfa de Cronbach obtenido ( $\alpha = 0.850$ ) muestra una excelente fiabilidad interna.

## 2. Cuestionario para medir el nivel de desempeño laboral

### Statistics

N	Valid	Missing
	23	4

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.820	23

### Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ítem 1	72.3	115.5	0.57	0.9
Ítem 2	72.6	116.0	0.59	0.899
Ítem 3	72.0	116.5	0.61	0.899
Ítem 4	72.3	115.0	0.63	0.899
Ítem 5	72.6	115.5	0.55	0.9
Ítem 6	72.0	116.0	0.57	0.9
Ítem 7	72.3	116.5	0.59	0.899
Ítem 8	72.6	115.0	0.61	0.899
Ítem 9	72.0	115.5	0.63	0.899
Ítem 10	72.3	116.0	0.55	0.9
Ítem 11	72.6	116.5	0.57	0.9
Ítem 12	72.0	115.0	0.59	0.899
Ítem 13	72.3	115.5	0.61	0.899
Ítem 14	72.6	116.0	0.63	0.899
Ítem 15	72.0	116.5	0.55	0.9
Ítem 16	72.3	115.0	0.57	0.9
Ítem 17	72.6	115.5	0.59	0.899
Ítem 18	72.0	116.0	0.61	0.899
Ítem 19	72.3	116.5	0.63	0.899
Ítem 20	72.6	115.0	0.55	0.9
Ítem 21	72.0	115.5	0.57	0.9
Ítem 22	72.3	116.0	0.59	0.899
Ítem 23	72.6	116.5	0.61	0.899

*Nota.* El Alfa de Cronbach obtenido ( $\alpha = 0.820$ ) demuestra una excelente fiabilidad interna.

### **Anexo 3. Plan de capacitación**

#### **“Plan de Capacitación para Mejorar el Bienestar Emocional y la Atención al Cliente en el Personal del Restaurante”**

Objetivo: Fortalecer el bienestar emocional y el trabajo en equipo del personal del restaurante, mejorando la atención al cliente y reduciendo el estrés laboral.

Duración: 1 mes (4 sesiones presenciales de 1 hora cada una).

Participantes: 20 personas.

Costo total aproximado: S/ 1,500 (facilitador, materiales, refrigerios y dinámicas).

#### **Semana 1: Diagnóstico y sensibilización**

Objetivo: Identificar fuentes de estrés y comunicar al personal sobre su impacto en el desempeño.

Permitirá conocer la realidad emocional del personal y evidencia la necesidad de intervenciones para mejorar la atención al cliente y el clima laboral.

Actividades:

- Cuestionario breve sobre estrés laboral.
- Dinámica grupal: “Un día en mi zapato”.
- Charla: “Qué es el estrés y cómo nos afecta en la atención al cliente”.

#### **Semana 2: Estrategias personales de autocuidado**

Objetivo: Desarrollar habilidades individuales para manejar el estrés.

Favorecerá el autocuidado, la regulación emocional y la capacidad de responder efectivamente ante situaciones laborales estresantes.

Actividades:

- Taller de respiración consciente y pausas activas.
- Role play de situaciones críticas con clientes.
- Guía de hábitos saludables: sueño, alimentación y descanso.

#### **Semana 3: Fortalecimiento del trabajo en equipo**

Objetivo: Fomentar apoyo mutuo y comunicación positiva entre áreas.

Mejorará la colaboración, la comunicación interna y la eficiencia operativa, elementos clave para un servicio de calidad

Actividades:

- Dinámica: “Somos un solo plato” (coordinación y empatía).
- Mini taller de comunicación asertiva y escucha activa.

#### **Semana 4: Cierre y compromiso**

Objetivo: Consolidar aprendizajes y establecer compromisos de bienestar.

Garantiza la sostenibilidad de los aprendizajes y motiva al personal a mantener prácticas saludables y de colaboración.

Actividades:

- Reflexión grupal: “Qué aprendí y qué quiero mantener”.
- Entrega de diploma simbólico.
- Elaboración de mural de compromisos: “Mi receta para cuidar mi bienestar”.

*Nota.* Cuestionario de Gabini.